

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS
GEDUNG OLAHRAGA LEMBUPETENG
KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh
Muh Fatkhul Arif
13603141002

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS
GEDUNG OLAHRAGA LEMBUPETENG
KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh
Muh Fatkhul Arif
13603141002

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS GOR LEMBUPETENG KABUPATEN TULUNGAGUNG

Disusun oleh:



Muh Fatkhul Arif
NIM 13603141002

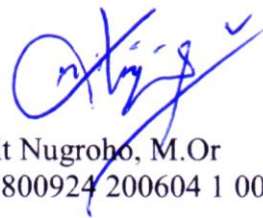
Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Skripsi bagi yang bersangkutan

Mengetahui,
Ketua Program Studi



dr. Prijo Sudibjo, M.kes., Sp.S.
NIP. 19671026 199702 1 001

Yogyakarta, 10 September 2018
Disetujui,
Dosen Pembimbing,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or
NIP. 19800924 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh Fatkhul Arif

NIN : 13603141002

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas

GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di terbitkan orang lain sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 10 September 2018
Menyatakan,



Muh Fatkhul Arif
NIM. 13603141002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS GEDUNG OLAHRAGA LEMBUPETENG KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR

Disusun Oleh:

Muh Fatkhul Arif
NIM: 13603141002


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi

Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Yogyakarta

Pada Tanggal 9 Oktober 2018


TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sigit Nugroho, M.Or Ketua Penguji/Pembimbing		11/10-2018
Sumarjo, M.Kes Sekretaris Penguji		11/10-2018
Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes. Penguji I		12/10-2018

Yogyakarta, 16 Oktober 2018

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,


Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed
NIP. 19640707 198812 1 001

MOTTO

1. Dengan menyebut nama Allah yang maha
pengasih lagi maha penyayang.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nuun, demi pena dan apa yang meraka tuliskan

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ

(Al Qolam: 1)

2. Hidup itu perjuangan
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, ucapan puji syukur yang tiada akhir kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dalam menjalankan proses kehidupan ini. Dengan ucapan syukur itu, penulis ingin mempersembahkan hasil karya sederhana ini kepada:

1. Keluarga saya, Ibu Demiasih dan Bapak Abdul Choliq serta adik saya Nur Ahmad Rofi Udin dan Munaaya El Khusna atas segala doa, kerja keras dan semangat tiada hentinya. Mengajari saya untuk selalu semangat berjuang, bersabar dan berdoa disetiap usaha.
2. Immawan dan Immawati IMM UNY yang menjadikan saya untuk menjadi manusia yang lebih baik.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS GEDUNG OLAHRAGA LEMBUPETENG KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh:
Muh Fatkhul Arif
NIM. 13603141002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan fasilitas di GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung. Faktor kepuasan tersebut ialah *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurances* (jaminan).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Subjek penelitian ini adalah pengguna GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 52 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Lembupeteng. Data dikumpulkan dengan angket. Analisis data dilakukan dengan analisis statistik deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung ialah kategori puas sebesar 69,2%. Dilihat dari faktor-faktor kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng mendapatkan hasil sebagai berikut: faktor bukti langsung masuk dalam kategori puas sebesar 80,8%; faktor keandalan masuk kategori puas sebesar 46,2%; faktor empati masuk dalam kategori puas sebesar 65,4%. faktor daya tanggap masuk dalam kategori puas sebesar 71,2%; faktor jaminan masuk dalam kategori puas sebesar 48,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung mempunyai kategori memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan Fasilitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Pemurah, atas segala limpahan kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas Gedung Olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa timur”.

Penulis sadar bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terwujud. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Sigit Nugroho, M.Or selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing serta memberikan saran dan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. dr. Prijo Sudibjo, M.Kes., S.Ps. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi yang telah memfasilitasi dan memberi ijin dalam melaksanakan penelitian.
3. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed. selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY atas izin yang telah diberikan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan UNY yang telah membekali ilmu yang sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
5. Drs. Heru Santoso, MM. selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

6. Ibu Nurul dan Para Staff GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi.
7. Teman-teman Ilmu Keolahragaan 2013 yang telah melewati proses pendidikan bersama serta memberi semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Harapan kami semoga penulisan Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat.

Yogyakarta, 10 September 2018
Penulis,



Muh Fatkhul Arif
NIM. 13603141002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Kepuasan	8
2. Konsumen	12
3. Kepuasan Konsumen.....	13
4. Layanan	19
5. Profil GOR Lembupeteng	23
B. Kajian Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Berpikir	26
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29

C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Definisi Operasional Variabel	30
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	30
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	31
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian	37
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan	46
D. Keterbatasan Penelitian	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	57
B. Implikasi	57
C. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala Skor	31
Tabel 2. Kisi-kisi Angket Uji Coba Penelitian	33
Tabel 3. Kisi-kisi Angket Penelitian	33
Tabel 4. Hasil Reliabilitas Metode <i>Alpha Cronbach</i>	35
Tabel 5. Rentang Pengkategorian	36
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Analisis Kepuasan	38
Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung	39
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan	41
Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati	42
Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap	44
Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Peta lokasi GOR Lembupeteng	23
Gambar 2. Denah GOR Lembupeteng	24
Gambar 3. Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Analisis Kepuasan	38
Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung	40
Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor Kenadalan	41
Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor Empati	43
Gambar 8. Diagram Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap	44
Gambar 9. Diagram Hasil Penelitian Faktor Jaminan	46
Gambar 10. Jadwal Pemakaian GOR Lembupeteng <i>indoor</i> per-Agustus 2018	47
Gambar 11. Jadwal Pemakaian GOR Lembupeteng <i>outdoor</i> per-Agustus 2018	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Pembombing Skripsi	63
Lampiran 2. Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian Tugas Akhir Skripsi.....	64
Lampiran 3. Angket Uji Coba	66
Lampiran 4. Tabel Perhitungan Validitas Uji Coba.....	68
Lampiran 5. Angket Penelitian	70
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari FIK UNY	72
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol DIY	73
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Jatim.....	74
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari Bakesbangpol Tulungagung	75
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian	76
Lampiran 11. Data Penelitian.....	77
Lampiran 12. Statistik Data Penelitian Secara Total	79
Lampiran 13. Statistik Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan	80
Lampiran 14. Dokumentasi	84

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas jasmani merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik kesehatan tetap terjaga dan selalu bugar. Pada masa sekarang manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja dengan mengesampingkan waktu aktivitas jasmani. Aktivitas jasmani yang jarang dilakukan, pada waktu luang dan sesuai kehendak sendiri tanpa terjadwal. Aktivitas jasmani merupakan aktivitas untuk kesehatan dan sehat itu mahal harganya dalam kehidupan manusia.

Husdarta (2011: 69), menyatakan bahwa perkembangan olahraga di masyarakat dapat memperlihatkan banyak dimensi dan memainkan peran penting dalam keberhasilan pembangunan. Kesibukan pekerjaan sering menjadi alasan perlunya melakukan kegiatan untuk penyegaran kembali guna melepas lelah dan kejenuhan yang sudah dihadapi. Hal tersebut memacu tumbuh dan berkembangnya sarana olahraga yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai. Berkembangnya usaha jasa olahraga menyebabkan persaingan menjadi semakin ketat, sehingga para pengusaha perlu melakukan strategi-strategi untuk memperoleh dan mempertahankan para konsumen agar perusahaan yang dijalankan dapat tetap diminati, karena konsumen merupakan aset berharga bagi setiap perusahaan. Konsumen yang dihadapi pada saat ini mempunyai kepekaan tinggi terhadap barang dan jasa yang dipakai. Konsumen akan pindah ke perusahaan jasa lain, apabila mereka merasa tidak puas dengan hal yang diperoleh diperusahaan tersebut. Sejauh mana sebuah pusat pelayanan jasa memperhatikan

kualitas pelayanan akan selalu menjadi bahan evaluasi bagi konsumen sehingga para konsumen tertarik untuk datang.

Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur mempunyai sarana Gedung Olahraga yang bernama GOR Lembupeteng. Sarana olahraga ini sangat diperlukan masyarakat. Hampir setiap pekan GOR Lembupeteng tidak pernah kosong. Pada bulan yang mempunyai momentum seperti bulan Agustus dan Desember GOR Lembupeteng selalu penuh. Pengguna yang memesan pada waktu mendekati hari pelaksanaan, memungkinkan untuk tidak bisa menggunakan GOR karena jadwal GOR sudah terpenuhi. Kawasan GOR Lembupeteng dapat digunakan untuk berbagai kegiatan dengan menggunakan *indoor* maupun *outdoor*. GOR Lembupeteng terbagi menjadi dua bagian yaitu *indoor* dan *outdoor*. Bagian *indoor* merupakan bangunan utama GOR Lembupeteng. Bagian *outdoor* merupakan area parkir GOR Lembupeteng. GOR Lembupeteng mulai dikenal oleh masyarakat Tulungagung dan sekitarnya ketika mengadakan festival tari reog kendang yang bertempat di halaman parkir GOR Lembupeteng. Acara tari reog kendang mampu memecahkan rekor muri dengan penari reog kendang terbanyak. Jumlah penari reog kendang sebanyak 2.400 orang yang terdiri dari 333 kelompok seni diberbagai jenjang pendidikan seluruh Kabupaten Tulungagung.

Masyarakat Kabupaten Tulungagung serta beberapa masyarakat disekitar Kabupaten Tulungagung seperti Blitar, Kediri, dan Trenggalek memenuhi area penonton. Kegiatan Balap Motor atau biasa disebut "*roadrace*" menambah populernya GOR Lembupeteng. *Roadrace* dilaksanakan di halaman parkir GOR

Lembupeteng. Pembatas lintasan *Roadrace* menggunakan ban karet bekas mobil. Memanfaatkan area parkir yang luas, lintasan *roadrace* berliku-liku memutar GOR Lembupeteng. Penonton memadati area penonton yang disediakan panitia, meskipun belum ada fasilitas tempat duduk yang memadai. Para pedagang kaki lima ikut meramaikan kegiatan ini dengan berdagang disepanjang jalan utama GOR Lembupeteng. Sehingga lalu lintas di jalan GOR Lembupeteng macet saat acara dimulai. Kegiatan *roadrace*, sebelumnya dilaksanakan di kawasan alun-alun Kabupaten Tulungagung. Pada saat di alun-alun Tulungagung *roadrace* dilaksanakan menggunakan lintasan jalan raya sekitar alun-alun Tulungagung. Banyak penonton yang menyaksikan *roadrace*, meskipun belum ada fasilitas tempat duduk yang memadai.

GOR Lembupeteng tergolong bangunan baru, sehingga mengharuskan pengguna untuk beradaptasi terhadap lokasi yang masih minim dengan fasilitas yang mendukung. Pada saat yang bersamaan banyak penonton yang mengeluhkan terhadap fasilitas lain yaitu toilet umum. Toilet yang terbatas dengan lokasi yang sulit dijangkau oleh pengguna. Beberapa penonton memilih menahan atau mencari toilet milik warga setempat. Sebelum GOR Lembupeteng dibangun, segala kegiatan di bidang seni, olahraga dan perlombaan lainnya dilaksanakan ditempat-tempat yang dirasa memadai untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Misalnya ialah turnamen futsal setingkat Kabupaten, dilaksanakan diarena futsal milik perorangan. Sebelum Adanya GOR Lembupeteng, turnamen futsal yang digunakan mempunyai beberapa fasilitas yaitu lapangan, toilet, ruang ganti, dan parkir kendaraan secukupnya. Dimana ketika digunakan untuk kegiatan yang

tergolong besar akan kurang efektif. Turnamen futsal yang pernah diadakan ditempat futsal milik perorangan kurang cukup untuk menampung penonton. Dampak yang dirasakan ialah turnamen tidak dapat dirasakan oleh sebagian besar masyarakat Tulungagung.

Fasilitas di GOR Lembupeteng merupakan bagian terpenting untuk mendukung kegiatan pengguna atau pengunjung. Pertama lahan parkir yang dimiliki oleh GOR Lembupeteng sangat luas. Pengelola lahan parkir yang dimiliki pengelola pihak GOR sangat terbatas untuk skala GOR Lembupeteng. Jika terdapat even besar di GOR Lembupeteng akan kekurangan sumber daya manusia. Masyarakat sekitar memanfaatkan kejadian ini dengan membuka lahan parkir atau bisa disebut lahan parkir insidental. Berdasar Peraturan daerah nomor 10 tahun 2011 tentang pengelolaan parkir di Kabupaten Tulungagung sebesar Rp. 2000,- untuk sepeda motor, Rp. 3000,- untuk mobil. Namun masih banyak lahan parkir insidental yang melanggar aturan terkait tarif. Kedua, fasilitas yang dimiliki oleh GOR Lembupeteng ialah tempat ibadah khususnya tempat ibadah untuk orang islam atau masjid.

Lokasi masjid berada diluar bangunan GOR Lembupeteng. Ketika terdapat even di *indoor* GOR Lembupeteng, pengguna atau pengunjung harus keluar terlebih dahulu dari GOR Lembupeteng. Beberapa pengguna memilih untuk melaksanakan sholat tempat kosong pada bagian *indoor* GOR Lembupeteng. Ketiga, fasilitas toilet sangat diperlukan oleh pengguna. Sehingga GOR Lembupeteng dibangun dengan beberapa tempat toilet. Toilet juga dipisahkan antara toilet laki-laki dan perempuan. Jumlah toilet permanen yang dimiliki

tergolong mencukupi, jika dibandingkan dengan skala GOR Lembupeteng. Keempat, fasilitas tempat makan atau *foodcourt*. GOR Lembupeteng belum memiliki *foodcourt* yang dikelola oleh pihak GOR. *Foodcourt* merupakan fasilitas pendukung yang dimiliki oleh pusat sarana olahraga. Kekuarangan GOR Lembupeteng dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar dengan membuka *foodcourt*. Lokasi *foodcourt* yang dimiliki oleh warga berada disebelah jalan GOR Lembupeteng. Lokasi tersebut mudah dijangkau oleh pengguna *outdoor* GOR Lembupeteng, bagi pengguna *indoor* mengharuskan keluar dari bangunan *indoor*. Kelima, GOR Lembupeteng mempunyai fasilitas tribun. Tribun GOR Lembupeteng berada disisi utara dan selatan. Tribun memanfaatkan panjang lapangan utama GOR Lembupeteng. Kondisi tempat duduk GOR Lembupeteng belum *single seat*. Tribun bertingkat dengan dengan beralas beton. Keenam lapangan GOR Lembupeteng dapat digunakan untuk berbagai macam olahraga, diantaranya bola basket, futsal, bulutangkis, bola voli. Kondisi lapangan di beberapa sisi mengalami keretakan di lantai.

Akses menuju GOR Lembupeteng dimudahkan dengan lokasi GOR yang berada ditepi jalan utama yang menghubungkan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Trenggalek. Jalan tersebut dilewati oleh kendaraan angkutan antar kota. GOR Lembupeteng mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam hal layanan fasilitas. Maka, berdasar latar belakang diatas penulis merasa penting untuk membuat penelitian yang berjudul “analisis tingkat kepuasan layanan fasilitas gedung olahraga Lembupeteng Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah dengan sebagai berikut:

1. Ketidakstabilan pemungutan tarif parkir GOR Lembupeteng
2. Pengelola GOR Lembupeteng belum mempunyai *foodcourt* milik sendiri
3. Tempat ibadah dijangkau oleh pengguna *indoor* GOR Lembupeteng
4. Beberapa titik bangunan GOR Lembupeteng mengalami keretakan
5. Tidak diketahui kepuasan masyarakat dalam layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung
6. Harapan masyarakat dan pengguna GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk menghindari meluasnya permasalahan. Batasan masalah diharapkan ruang lingkup permasalahan yang diteliti menjadi jelas. Penelitian ini dibatasi pada masalah “tingkat kepuasan terhadap pelayanan fasilitas yang dimiliki oleh GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan GOR Lembupeteng?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas GOR Lembupeteng.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini tentunya harus memiliki dampak positif bagi siapa saja.

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna GOR Lembupeteng terhadap fasilitas yang ada.
2. Mengetahui hal yang dibutuhkan oleh pengguna GOR Lembupeteng.
3. Bahan evaluasi pengelola GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung
4. Masyarakat dapat menggunakan sarana GOR Lembupeteng dengan nyaman.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Husdarta (2011: 77) menyatakan bahwa olahraga kesehatan telah mengalami pasang surut mengikuti arah kebijakan pemerintah dalam hal olahraga dan perkembangan kesejahteraan masyarakat. Olahraga adalah suatu objek yang sedang bergerak secara perlahan namun pasti ke arah perkembangannya menjadi sebuah industri yang besar. Hal ini dapat terlihat dari proses penyelenggaraan suatu even olahraga yang melibatkan banyak elemen. Olahraga juga telah mampu memberikan dampak psikis yang positif dalam pengembangan kepribadian dan pola pandang bisnis bagi para pengusaha. Di Indonesia, olahraga memang belum dapat berkembang sepesat di negara maju seperti Amerika Serikat, negara-negara di Benua Eropa dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang disebut sebagai negara berkembang, belum bisa memanfaatkan secara maksimal unsur-unsur yang dapat dijadikan sebagai sumber bisnis dalam bidang olahraga.

1. Kepuasan

a) Definisi Kepuasan

Daryanto dan Setyobudi (2014: 37) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang atau kelompok setelah membandingkan antara hasil yang diharapkan dengan harapan. Apabila seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka seseorang tersebut akan kecewa atau tidak puas. Sedangkan seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan sesuai dengan harapan, maka seseorang tersebut akan

puas. Apabila seseorang mengukur hasil kinerja pelayanan melebihi dengan harapan, maka seseorang tersebut akan sangat puas. Kepuasan dapat dicapai apabila petugas pelayan mengetahui latar belakang konsumen. Apabila petugas pelayan mengetahui latar belakang konsumen, maka akan mudah mengidentifikasi harapan konsumen. Daryanto dan Setyabudi (2014: 111) menyatakan bahwa indikator-indikator pribadi pelayan untuk mencapai kepuasan yaitu: 1) penampilan ramah, 2) penampilan sopan, 3) penampilan meyakinkan, 4) penampilan rapi, 5) penampilan caria, 6) penampilan senang memaafkan, 7) senang bergaul, 8) senang belajar dari orang lain, 9) senang pada kewajaran, 10) senang menyenangkan orang lain.

Barnes dalam Daryanto dan Setyabudi (2014: 52) kepuasan adalah tanggapan konsumen terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini dimaksudkan penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan terhadap barang atau. Mengukur tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut bisa kurang atau melebihi harapan.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tanggapan perasaan seseorang atau kelompok antara hasil yang dicapai dengan harapan. Pada umumnya konsumen mempunyai harapan yang berdasar pada perkiraan atau keyakinan terhadap sesuatu hal yang akan diterima bila mengkonsumsi suatu produk.

b) Faktor Kepuasan

Engel dalam Daryanto dan Setyabudi (2014: 44-46) faktor kepuasan ditentukan oleh beberapa hal, diantaranya:

1) Diskonfirmasi harapan

Produk atau yang telah diterima dan digunakan oleh konsumen akan dibandingkan dengan harapan. Apabila konsumen memberikan penilaian diskonfirmasi positif, maka produk atau yang mereka terima melebihi dari harapan. Apabila konsumen memberikan penilaian konfirmasi sederhana, maka produk atau yang mereka terima sama dengan harapan. Apabila konsumen memberikan penilaian diskonfirmasi negatif, maka produk atau yang mereka terima kurang dari harapan.

Konsumen dapat membentuk harapan mengenai barang atau tersebut bekerja. Konsumen akan membandingkan barang atau antara kinerja aktual dengan kinerja harapan. Apabila kinerja kurang dari harapan, maka terjadi ketidakpuasan. Apabila kinerja lebih dari harapan, maka terjadi kepuasan. Apabila kinerja sama dengan harapan, maka terjadi konfirmasi.

2) Teori ekuitas

Teori ini akan menganalisa antara hasil dan *input* mereka dengan hasil dan *input* orang lain. Hasil merupakan sesuatu yang dirasakan oleh konsumen. *Input* merupakan akibat yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan barang atau tersebut.

3) Prespektif teori atribut

Terdapat tiga dasar yang digunakan untuk menggolongkan dan memahami suatu produk dapat bekerja sesuai dengan harapan, yaitu stabilitas, lokus, dan keterkendalian. Stabilitas merupakan menentukan sifat terhadap penyebab suatu kendala yang terjadi. Kendala tersebut bersifat permanen atau sementara. Kendala permanen memungkinkan untuk melakukan substitusi atau penggantian, sedangkan kendala sementara memungkinkan untuk melakukan perbaikan kecil. Lokus merupakan penentuan sumber kendala. Dimana terdapat dua sumber kendala yaitu konsumen dan pemasar. Keterkendalian menentukan faktor kendala yang berada di bawah kendali atau dari luar kendali pada sebuah manajemen.

4) Kinerja produk

Konsumen melakukan pembelian dengan harapan produk akan benar-benar bekerja. Dimana produk tersebut dapat bekerja ketika digunakan oleh konsumen. Jenis harapan konsumen dibagi menjadi tiga, yaitu kinerja wajar, kinerja ideal, kinerja yang diharapkan. Kinerja wajar merupakan penilaian konsumen yang harus diterima. Konsumen harus menanggung biaya dan melakukan usaha untuk melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kinerja ideal merupakan penilaian konsumen terhadap suatu produk yang sebanding antara tingkat kinerja dan harapan. Kinerja yang diharapkan merupakan tingkat kemungkinan kinerja pada suatu produk.

5) Keharusan dan kepuasan atau ketidakpuasan

Penilaian konsumen terhadap suatu produk antara kepuasan dan ketidakpuasan. Penilaian dipengaruhi oleh respon afektif positif dan negatif. Penilaian diasosiasikan dengan produk setelah melakukan pembelian. Contoh penilaian ini ialah: konsumen bangga membeli sepasang sepatu buatan Indonesia, namun tidak senang dengan tenaga pelayanan toko sepatu tersebut.

2. Konsumen

Dharmmesta (2000: 12) konsumen adalah individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadi atau konsumsi rumah tangga. Konsumen adalah orang, instansi atau lembaga yang membeli barang atau secara rutin.

Konsumen mengukur nilai suatu produk dan biaya berdasarkan nilai perkiraan. Kotler (1997: 10) nilai bagi konsumen merupakan perbedaan atau selisih antara nilai yang dinikmati konsumen karena memiliki serta menggunakan suatu produk dan biaya untuk memiliki produk tersebut. Konsumen memperkirakan penawaran mana yang memberikan nilai tertinggi. Konsumen ingin memaksimalkan nilai dengan kendala biaya pencarian, pengetahuan, mobilitas dan penghasilan yang terbatas. Konsumen membentuk suatu harapan nilai dan bertindak atas dasar nilai tersebut.

Kotler (1997: 72) konsumen adalah penerima harga dan menerima harga pada nilai atau sesuai yang diberikan. Pemasar menyadari bahwa konsumen sering memproses informasi harga secara aktif menerjemahkan

harga berdasarkan pengetahuan dari berbagai pengalaman pembelian sebelumnya. Keputusan pembelian didasarkan pada bagaimana konsumen menganggap harga dan berapa harga aktual saat ini, yang dipertimbangkan bukan harga yang dinyatakan pemasar. Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan individu atau kelompok penerima harga berdasar nilai barang atau yang ditawarkan oleh penjual atau penyewa. Individu atau kelompok akan menerima atau mencari informasi tentang barang atau yang akan dibeli.

3. Kepuasan konsumen

a) Definisi kepuasan konsumen

Fornell dalam Tjiptono (2011: 294) kepuasan konsumen merupakan penilaian setelah melakukan pembelian secara keseluruhan. Westbrook dan Oliver dalam Tjiptono (2011: 295) kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif setelah melakukan pemilihan dengan cara seleksi pembelian secara spesifik. Engel dalam Daryanto (2014: 37) kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi setelah melakukan pembelian, dimana alternatif yang di pilih memberikan hasil sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen.

Umar (2000: 53) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian dari pemberi kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan konsumen. Pelayanan merupakan hal penting dalam memberikan kepuasan pada setiap konsumen. Semua pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan perusahaan.

Dari beberapa sumber diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penyampaian oleh konsumen berupa penilaian secara spesifik dan keseluruhan yang diukur melalui tingkat perasaan setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan harapannya. Konsumen yang puas merupakan salah satu tujuan dalam berbisnis. Konsumen melakukan pembelian kembali ketika mereka merasakan puas. Sehingga konsumen harus diberikan kepuasan, supaya konsumen melakukan pembelian secara berulang-ulang.

b) Faktor kepuasan konsumen

Kosumen melakukan pembelian atau penyewaan terhadap barang atau . Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan. Umar (2000: 51) ada empat faktor yag mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

1) Fasilitas

Semua peralatan atau media yang digunakan oleh pengguna dalam melakukan kegiatannya. Kenyamanan peralatan atau media dapat dirasakan oleh para konsumen selama menggunakan atau produk yang ditawarkan. Terdapat beberapa hal yang berkaitan dengan fasilitas dalam memenuhi kepuasan konsumen yatitu:

a) Lokasi fasilitas

Lokasi fasilitas sering kali menentukan kesuksesan suatu , karena lokasinya erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan. Dan hampir semua orang jika membuka usaha yang paling utama dipilih adalah tempat yang strategi dan kompetitif. Tjiptono (1996:

42), menyatakan bahwa pemilihan tempat atau lokasi memerlukan pertimbangan yang jeli terhadap faktor yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

- (1) Akses, misalnya lokasi yang dilalui mudah dijangkau oleh transportasi umum.
- (2) Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas.
- (3) Lalu lintas (*traffic*), dimana ada dua hal yang perlu dipertimbangkan, yaitu: (a) banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar terjadinya *impluse buying*, dan (b) kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.
- (4) Tempat parkir yang luas dan aman.
- (5) Ekspansi yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
- (6) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung yang ditawarkan.
- (7) Persaingan, yaitu lokasi pesaing.

b) Tata letak

Tata letak fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi konsumen, Tjiptono (1996: 43) ada beberapa yang mempengaruhi dalam desain fasilitas , meliputi:

- (1) sifat dan tujuan organisasi .
- (2) ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat

- (3) fleksibilitas
- (4) faktor ekstensi
- (5) masyarakat dan lingkungan sekitar
- (6) biaya konstruksi dan operasi

Tjiptono (1996: 46) sedangkan tata letak fasilitas ada beberapa unsur yang perlu dipertimbangkan dan perhatikan, meliputi:

- (1) Pertimbangan / perencanaan spesial
- (2) Perencanaan ruangan
- (3) Perlengkapan perabotan
- (4) Tata cahaya
- (5) Warna

2) Kualitas produk

Julius (2017 : 35) menyatakan bahwa penampilan yang bermutu bagi suatu produk akan disenangi oleh para konsumen. berkaitan dengan baik tau buruknya kualitas produk yang diberikan oleh pengguna maupun bukan pengguna produk tersebut.

3) Kualitas pelayanan

Julius (2017 : 124) “para petugas pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan yang akan berhadapan langsung dengan pihak konsumen”. Bagi para pelaku bisnis, pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap servis yang diberikan pengelola terhadap pelayanan yang mereka berikan.

4) Kegiatan penjualan

Kegiatan yang mengarah pada aktivitas penjualan. Interaksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehingga dapat menciptakan kesepakatan yang baik antara pengelola dan konsumen akhirnya tercipta kepuasan.

Daryanto (2014: 53-54) faktor-faktor pendorong kepuasan kepada konsumen, yaitu

1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut yang memiliki kualitas produk baik.

2) Harga

Bagi konsumen yang sensitif terhadap harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting. Akan tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik.

3) Kualitas

Konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan dari pegawai atau karyawan perusahaan.

4) *Emotional factor*

Kepuasannya bukan karena kualitas produk, tetapi harga diri atau nilai sosial yang menjadikan konsumen puas terhadap produk tertentu.

5) Biaya

Biaya atau kemudahan untuk mendapatkan produk atau . Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau serta mudah mendapatkan produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan konsumen.

c) Persepsi konsumen

Kotler (1997: 156) persepsi adalah proses untuk memilih, menata, dan mengartikan pemikiran yang dilakukan seseorang agar mempunyai arti tertentu. Pemikiran yang dimaksud disini adalah rangsangan fisik, visual serta komunikasi verbal dan non verbal yang dapat mempengaruhi respon seseorang. Informasi yang diperoleh dan diproses konsumen akan membentuk preferensi (pilihan) seseorang terhadap suatu obyek. Preferensi akan membentuk sikap konsumen terhadap suatu obyek, yang pada gilirannya akan sikap ini seringkali secara langsung akan mempengaruhi apakah konsumen akan membeli suatu produk atau tidak. Harapan konsumen merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya atau dirasakannya bila seseorang yang termotivasi siap untuk melakukan suatu perbuatan. Bagaimana seseorang yang termotivasi berbuat sesuatu adalah dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi yang dihadapinya.

Cronin dalam Tjiptono (2011: 313) kepuasan akan membantu para konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas.

4. Layanan

Kotler dalam Kartajaya (2009: 7) layanan merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok ke orang atau kelompok lainnya. Sesuatu yang ditawarkan bersifat *intangible*". Maksud dari *intangible* ialah sesuatu yang ditawarkan pada saat proses penyampaian layanan. Kartajaya (2009: 7) layanan merupakan paradigma pembentukan kata oleh perusahaan untuk menciptakan sebuah nilai yang konstan bagi konsumen melalui produk. Paradigma yang dibangun sebagai identitas sebuah perusahaan. Hal ini menjadi sikap untuk bertahan dan cara untuk memenangkan persaingan dimasa depan.

Dari beberapa sumber diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh seseorang atau kelompok untuk membangun paradigma kepada orang lain terhadap suatu produk. Paradigma merupakan proses memperoleh satu kata yang dapat dikatakan oleh konsumen saat atau setelah mendapatkan layanan dari orang atau kelompok. Paradigma setiap orang akan berbeda-beda. Hal ini dikarenakan telah membentuk ekspektasi awal terhadap suatu layanan.

Evans dalam Tjiptono (2006: 8) dapat diklasifikasikan berdasarkan:

a) Segmen pasar

Berdasarkan segmen pasar, dapat dibedakan menjadi kepada konsumen akhir (misal taksi, asuransi jiwa dan pendidikan) dan kepada konsumen organisasional (misalnya akuntansi dan perpajakan, konsultasi manajemen, dan konsultasi hukum).

b) *Tangible* (Tingkat keberwujudan)

Kriteria ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen.

c) Tingkat intensitas karyawan

Berdasarkan tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja), dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equitment based service*.

Kotler dalam Tjiptono (2006: 11) *people based service* masih dapat dikelompokkan menjadi kategori tidak terampil, terampil, dan pekerja profesional tingkat kontak penyedia dan konsumen. Berdasarkan tingkat kontak ini, secara umum dibagi menjadi *high-contact service* (seperti universitas, bank, dokter) dan *low-contactservice* (bioskop). Terdapat empat karakteristik pokok pada yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut, yaitu:

a) *Intangible* (Tidak Berwujud)

bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

b) *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia dan konsumen merupakan ciri khusus dalam pemasaran.

c) *Variability* (Bervariasi)

bersifat variabel karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana tersebut dihasilkan.

d) *Dissipate* (Mudah Lenyap)

merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Stanton dalam Tjiptono (2006: 18) ada pengecualian dalam karakteristik *dissipate* dan penyimpanan layanan. Dalam kasus tertentu layanan fasilitas dapat disimpan dalam bentuk pemesanan, misalnya: reservasi tiket pesawat. Perusahaan layanan fasilitas berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta keefektifan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Lovelock dalam Tjiptono (2006: 59) kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Zeithaml dalam Tjiptono (2006: 70) lima dimensi yang dapat menentukan kualitas layanan, yaitu:

a) *Tangible* (Bukti langsung)

Tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

b) *Reliability* (Keandalan)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

c) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d) *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

e) *Empathy* (Empati)

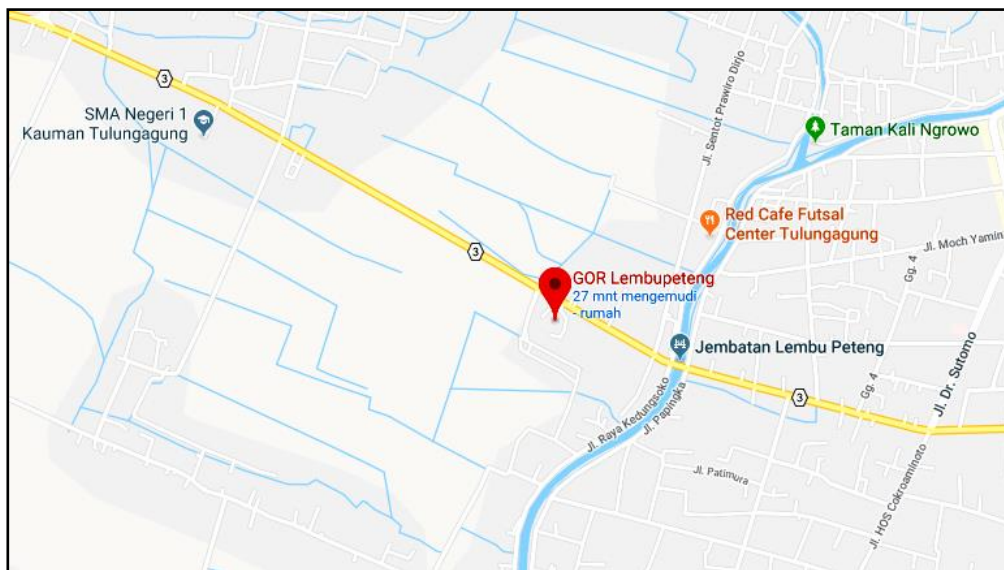
Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Berdasar uraian diatas layanan fasilitas merupakan tindakan atau kinerja yang ditawarkan kepada konsumen baik yang berwujud maupun tidak berwujud fisik. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diukur dari lima dimensi kualitas yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*Empathy*).

5. Profil GOR Lembupeteng

GOR Lembupeteng beralamat di Jalan Soekarno Hatta, No 1, Desa Kutoanyar, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur 66215. GOR Lembupeteng merupakan salah satu GOR yang berada di Kabupaten Tulungagung. GOR Lembupeteng berada dilokasi yang strategis, karena dekat dengan kawasan Kota Tulungagung. GOR Lembupeteng juga mudah dijangkau karena berada di jalan provinsi.

Nama GOR Lembupeteng diambil dari nama sungai Lembupeteng yang berada disebelah timur GOR Lembupeteng. Nama Lembupeteng diabadikan karena Pangeran Lembupeteng meninggal. akibat perkelahian dan jasadnya dibuang ke sungai, yang mana pada saat ini nama sungai tersebut ialah sungai Lembupeteng (Wulandari: 2014: 68).

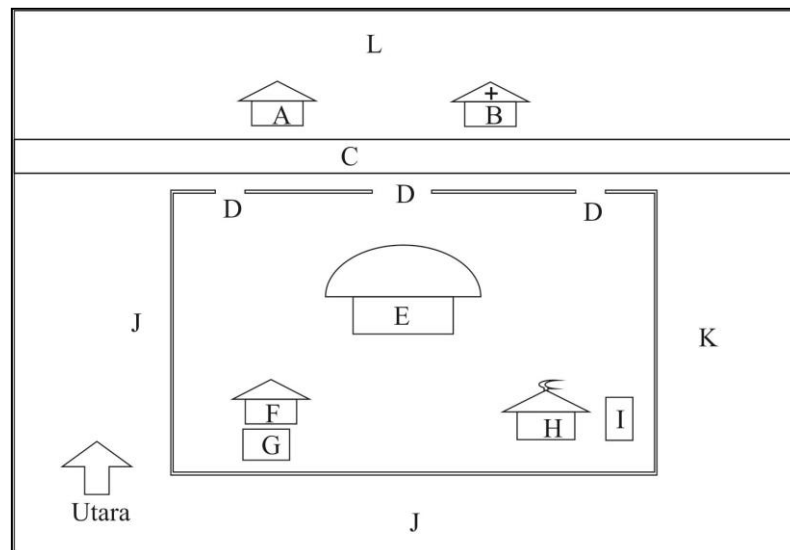


Gambar 1. Peta lokasi GOR Lembupeteng

GOR Lembupeteng Tulungagung dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana olahraga yang memadai. GOR Lembupeteng merupakan tempat olahraga utama bagi masyarakat Tulungagung. GOR Lembupeteng merupakan aset Pemerintah Kabupaten Tulungagung yang memiliki fasilitas terlengkap. GOR Lembupeteng mempunyai dua bagian yaitu *indoor* *outdoor*. GOR Lembupeteng pada bagian *indoor* dapat digunakan untuk berbagai olahraga dan perlombaan. Fasilitas yang terdapat di GOR Lembupeteng ialah lapangan serbaguna (futsal, basket, bulutangkis, dll), tribun, halaman parkir yang luas, tempat ibadah, toilet, ruang ganti. Berbagai perlombaan dapat

diselenggarakan di GOR Lembupeteng dengan memanfaatkan area GOR Lembupeteng, diantaranya futsal, basket, bulutangkis, gelanggang pencak silat, gelanggang beladiri, *drumband*, dan lain-lain.

GOR Lembupeteng berada di kawasan persawahan dan perumahan. Di sebelah utara GOR Lembupeteng persawahan milik warga sekitar dan beberapa ruko pertokoan milik masyarakat, di sebelah selatan dan barat GOR Lembupeteng perumahan warga Kutoanyar dan persawahan, di sebelah timur GOR Lembupeteng terdapat sungai Ngrowo.



Gambar 2. Denah GOR Lembupeteng

Keterangan:

- A. De'Green *Foodcourt*
- B. Rumah Sakit Prima Medika
- C. Jalan Ir. Soekarno-Hatta
- D. Gerbang GOR
- E. GOR Lembupeteng
- F. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Tulungagung

G. Parkir Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Tulungagung

H. Mushola

I. Toilet

J. Perumahan Griya Permata Asri

K. Ruko

L. Persawahan

B. Kajian Penelitian yang Relevan

1. Penelitian dilakukan oleh Rahman (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta”. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta sebagian besar menyatakan dalam kategori “Sedang” yaitu sebesar 43%. Adapun prosentasinya adalah sebagai berikut, terdapat 2 orang (7%) dalam kategori baik sekali, 7 orang (23%) dalam kategori baik, 13 orang (43%) dalam kategori sedang, 8 orang (27%) dalam kategori kurang, sedangkan untuk kategori kurang sekali tidak ada responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta berkategori sedang.
2. Penelitian dilakukan oleh Rohmadi (2015) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah pada 70

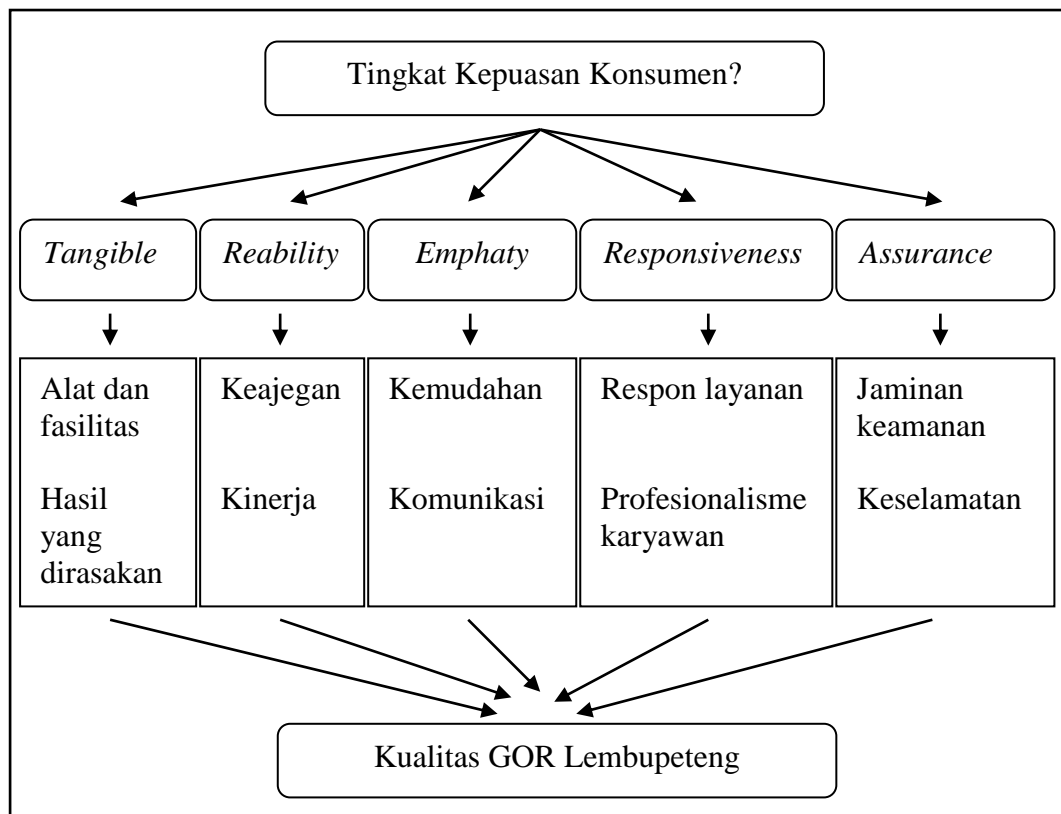
responden yakni dengan kategori sangat rendah sebesar 4,29% sebanyak 3 orang, dalam kategori rendah yakni sebesar 38,57% sebanyak 27 orang, dalam kategori kategori sedang yakni sebesar 32,86% sebanyak 23 orang, dalam kategori tinggi sebesar 15,71% sebanyak 11 orang, dan dalam kategori sangat tinggi sebesar 8,57% sebanyak 6 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah berkategori rendah.

C. Kerangka Berpikir

Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi penyedia dalam hal ini kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam membangun citra GOR Lembupeteng. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan GOR Lembupeteng. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan yang baik antara pengelola GOR Lembupeteng dengan konsumen. Ikatan tersebut terbentuk karena GOR Lembupeteng selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung, dan pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas layanan fasilitas GOR Lembupeteng.

Mengukur kualitas layanan fasilitas GOR Lembupeteng dapat dicapai apabila mengetahui tingkat kepuasan GOR Lembupeteng. Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan fasilitas diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*Empathy*). Lima dimensi tersebut terdapat indikator-indikator yang mendukung masing-masing dimensi. Indikator akan

dijabarkan dengan pernyataan-pernyataan yang relevan dengan GOR. Berikut ini penggambaran alur mengetahui tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng.



Gambar 3. Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan studi deskriptif kuantitatif untuk mengumpulkan data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis serta fakta yang akurat (Supranto, 2001: 237).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di GOR Lembupeteng Tulungagung.

2) Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari - September 2018

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah sebagian pengguna (konsumen) yang menggunakan fasilitas-fasilitas di Gedung Olahraga Lembupeteng Tulungagung.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2002: 109). Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan metode sampel kebetulan (*accidental sampling*), siapa saja yang secara kebetulan berkerumun melihat peristiwa tersebut (Adi, 2010: 111). *Accidental sampling* dalam penelitian ini adalah pengguna GOR Lembupeteng Tulungagung yang sedang melakukan kegiatan dan kebetulan ada atau dijumpai pada saat dilakukannya pengumpulan data.

Pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* dilakukan selama 19 hari, pada tanggal 3-21 Agustus 2018 dan diperoleh sampel sebanyak 52 responden.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan GOR Lembupeteng. Definisi variabel penelitian sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen merupakan penyampaian oleh pengguna berupa penilaian secara spesifik dan keseluruhan yang diukur melalui tingkat perasaan setelah membandingkan antara hasil yang dirasakan dengan harapannya.
2. Kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang atau kelompok antara hasil yang dicapai dengan harapan. Proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut dengan melihat *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurances*.

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbentuk angket. Angket tersebut berisi butir-butir pertanyaan untuk di beri tanggapan oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Hal ini dilakukan karena peneliti hanya meneliti tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan fasilitas GOR Lembupeteng Tulungagung.

Arikunto (2010: 262) instrumen adalah alat bantu yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen menempati posisi teramat penting dalam hal

bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan. Instrumen termasuk bagian paling rumit dari keseluruhan proses penelitian. Kesalahan dibagian ini dapat dipastikan suatu penelitian akan gagal atau berubah dari konsep semula. Arikunto (2010: 123) angket atau kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian di berikan kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket dikembalikan kepada peneliti. Angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan dengan empat alternatif jawaban : SP (sangat puas), P (puas), KP (kurang puas), SKP (sangat kurang puas). Jawaban dari responden diberikan dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Teknik pengumpulan data menggunakan alat berupa angket, yang sudah tersedia jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban. Skala yang digunakan dalam dalam angket ini adalah skala *Likert* di dalam buku Arikunto (2010: 284) yang telah di modifikasi dengan empat alternatif jawaban yaitu : SP (sangat puas), P (puas), KP (kurang puas), SKP (sangat kurang puas). Skor yang diberikan kepada masing-masing alternatif adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Skor

Pernyataan	Alternatif Pilihan			
	SP	P	KP	SKP
Koding Nilai	4	3	2	1

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Arikunto (2010: 211), Di dalam penelitian uji coba instrumen mempunyai kedudukan yang sangat tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu

instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sampel digunakan untuk uji coba instrumen. Uji coba diambil dari pengguna jasa GOR Lembupeteng yang berjumlah 10 responden. Perhitungan validitas menggunakan program statistik SPSS versi 22.00. Butir angket yang valid semua item mencapai koefisien korelasi minimal 0,632 daya bedanya dianggap memuaskan

1. Uji Validitas

Istrumen Pengujian validitas instrumen ini untuk mengetahui apakah instrumen ini mampu mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Suharsimi Arikunto (1993: 196), uji coba angket perlu dilakukan agar dapat memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan saran-saran bagi koesioner yang diuji cobakan tersebut. Konsultasi ahli/ *Expertjudgement* dilakukan kepada Dr. Sigit Nugroho, M.Or. terdapat beberapa perbaikan dan masukan yang diperoleh pada lampiran 2.

Dalam penelitian ini peneliti mengukur dengan menggunakan rumus korelasi yang dikemukakan oleh *Pearson*, Arikunto (2010: 314) yang dikenal dengan korelasi *product moment*, dengan rumus:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{\sum NX^2 - (\sum X)^2\}\{\sum NY^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r : koefesien korelasi antara skor butir dengan skor total
- X : Skor butir
- Y : Skor total
- N : Banyak subjek

Selanjutnya jika nilai $r <$ dari nilai tabel pada paragraf signifikan 5% maka selanjutnya r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Apabila harga r hitung yang diperoleh lebih tinggi dari r tabel pada taraf signifikansi 5% maka butir soal dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir soal dinyatakan tidak valid atau gugur. Sebanyak 30 butir pertanyaan diajukan kepada pengunjung untuk memperoleh penilaian kepuasan layanan GOR Lembupeteng. Dari hasil uji coba 30 butir pernyataan angket, diperoleh sebanyak 6 butir pernyataan dinyatakan gugur, yaitu butir nomor 3, 6, 7, 8, 15, dan 19.

Tabel 2. Kisi-kisi Uji Coba Angket Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
Tingkat Kepuasan Konsumen	<i>Tangibles</i>	- Alat dan fasilitas - Hasil yang dirasakan	1, 2, 3 4, 5, 6	6
	<i>Reability</i>	- Keajegan - Kinerja	7, 8, 9, 10, 11, 12	6
	<i>Emphaty</i>	- Kemudahan - Komunikasi	13, 14, 15, 16, 17, 18	6
	<i>Responsiveness</i>	- Respon layanan - Profesionalisme karyawan	19, 20, 21, 22, 23, 24	6
	<i>Assurance</i>	- Jaminan keamanan - Keselamatan	25, 26, 27, 28, 29, 30	6
	Jumlah			30

Tabel 3. Kisi-kisi Angket Penelitian

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Nomor Butir	Jumlah Butir
Tingkat Kepuasan Konsumen	<i>Tangibles</i>	- Alat dan fasilitas - Hasil yang dirasakan	1, 2, 4, 5	4
	<i>Reability</i>	- Keajegan - Kinerja	9, 10, 11, 12	4

	<i>Emphaty</i>	- Komunikasi - Kemudahan	13, 14, 16, 17, 18	5
	<i>Responsiveness</i>	- Respon layanan - Profesionalisme karyawan	20, 21, 22, 23, 24	5
	<i>Assurance</i>	- Jaminan keamanan - Keselamatan	25, 26, 27, 28, 29, 30	6
	Jumlah			24

2. Uji Reabilitas Instrumen

Reliabilitas Instrumen merupakan keadaan pengukuran yang stabil apabila instrumen digunakan untuk aspek lebih dari satu kali. Penelitian pengembangan ini dalam mengukur reliabilitas instrument menggunakan metode *alpha cronbach*. Untuk uji reliabilitas peneliti menggunakan bantuan komputer program *SPSS 22.0* dengan melihat nilai *alpha Cronbach*. Sebagai tolak ukur tinggi rendahnya koefisien realibilitas digunakan interpretasi yang dikemukakan oleh Arikunto (1993: 233) sebagai berikut:

0,800 - 1,00 = Sangat tinggi

0,600 – 0,800 = Tinggi

0,400 – 0,600 = Cukup

0,200 – 0,400 = Rendah

0,000 – 0,200 = Sangat Rendah

Hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 22.00, diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,977. Hasil tersebut dapat disimpulkan instrumen dikatakan reliabel atau andal.

Tabel 4. Hasil Reliabilitas Metode Alpha Cronbach

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,977	24

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Menurut Sudijono (2000: 40-41) frekuensi relatif atau tabel persentase dikatakan “frekuensi relatif” sebab frekuensi yang disajikan di sini bukanlah frekuensi yang sebenarnya, melainkan frekuensi yang dituangkan dalam bentuk angka persenan, sehingga untuk menghitung persentase responden digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Angka persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah subjek atau responden

Sumber: Sudijono, (2000: 40-41)

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *scala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Menurut Sugiyono (2007: 93-95) *scala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Data dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu: sangat puas, puas, kurang puas, sangat kurang puas. Pengaktegorian tersebut menggunakan *mean*

dan *standar deviasi* menurut Syarifudin dalam Fatoni (2015: 58) dalam skala berikut:

Tabel 5. Rentang Pengkategorian

No	Rentangan	Katagori
1.	$(Mi+1,5SDi) < X \leq (Mi+3SDi)$	Sangat Puas
2.	$(Mi) < X \leq (Mi+1,5SDi)$	Puas
3.	$(Mi-1,5SDi) < X \leq (Mi)$	Kurang Puas
4.	$(Mi-3SDi) < X \leq (Mi-1,5SDi)$	Sangat Kurang Puas

Keterangan:

Mi = Mean Ideal = $\frac{1}{2}$ (Maksimum Ideal + Minimum Ideal)

SDi = SD Ideal = $\frac{1}{6}$ (Maksimum Ideal - Minimum Ideal)

Maksimum Ideal = Skor Harapan Tertinggi

Minimum Ideal = Skor Harapan Terendah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 3 - 22 Agustus 2018. Waktu pengambilan data dilakukan pada pagi dan sore hari. Pengambilan data dilakukan ketika GOR Lembupeteng digunakan oleh pengguna.

Subjek penelitian ini adalah pengguna GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari 52 responden yang terdiri dari 42 responden data penelitian dan 10 responden data uji coba. responden diambil secara acak baik pengguna *indoor* dan *outdoor*. Responden merupakan pengguna GOR Lembupeteng yang menyewa GOR secara langsung kepada pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung. Pengambilan data dilakukan ketika GOR Lembupeteng digunakan untuk kegiatan, baik turnamen olahraga atau kegiatan lain oleh masyarakat.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung. Analisis kepuasan layanan GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung secara keseluruhan diukur dengan angket yang berjumlah 24 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 24 – 96. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 36; skor maksimal = 86; rata-rata = 65,87; median = 67,00; modus = 67 dan *standard*

$deviasi = 10,421$. Deskripsi hasil penelitian analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Tulungagung dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Analisis Kepuasan

Interval	Kategori	F	%
$78 < X \leq 96$	Sangat puas	6	11,5
$60 < X \leq 78$	Puas	36	69,2
$42 < X \leq 60$	Kurang puas	7	13,5
$24 < X \leq 42$	Sangat kurang puas	3	5,8
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (96 + 24) : 2 = 60$$

$$\text{SD Ideal} = (96 - 24) : 6 = 12$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Analisis Kepuasan

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung memiliki kategori sangat

puas dengan persentase sebesar 11,5% dengan frekuensi 6 dari 52 responden, pada kategori puas sebesar 69,2% dengan frekuensi 36 dari 52 responden, pada kategori kurang puas sebesar 13,5% dengan frekuensi 7 dari 52 responden, dan kategori sangat kurang puas sebesar 5,8% dengan frekuensi 3 dari 52 responden.

Deskripsi hasil penelitian masing-masing faktor analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung di uraikan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangible* (Bukti Langsung)

Analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor bukti langsung diukur dengan angket yang berjumlah 4 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 4 - 16. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 7; skor maksimal = 14; rata-rata = 11,42; median = 11,67; modus = 12 dan *standard deviasi* = 1,625. Deskripsi hasil penelitian faktor bukti langsung terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung

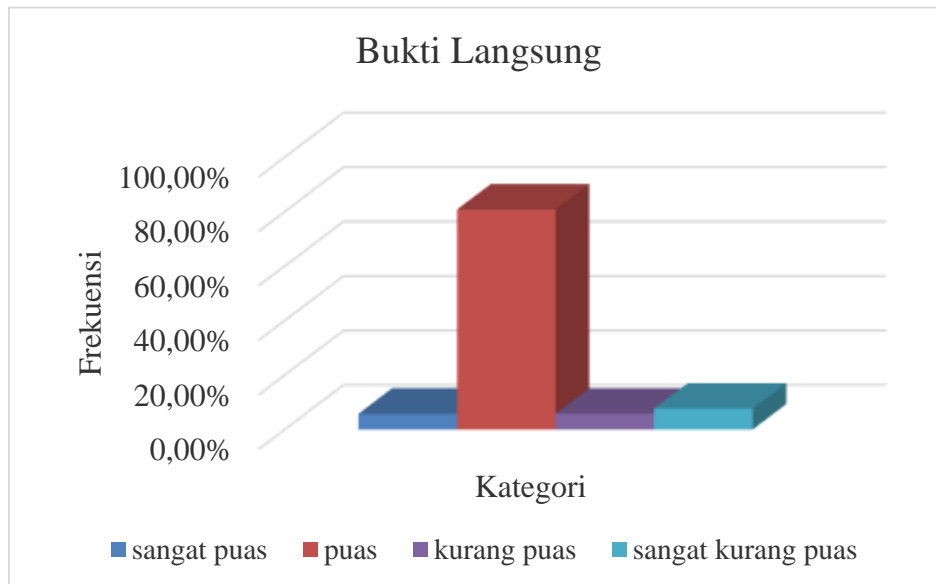
Interval	Kategori	F	%
$13 < X \leq 16$	Sangat puas	3	5,8
$10 < X \leq 13$	Puas	42	80,8
$7 < X \leq 10$	Kurang puas	3	5,8
$4 < X \leq 7$	Sangat kurang puas	4	7,7
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (16+4) : 2 = 10$$

$$\text{SD Ideal} = (16-4) : 6 = 2$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 5.. Diagram Hasil Penelitian Faktor Bukti Langsung

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor bukti langsung memiliki persentase yang sangat signifikan antara kategori puas dan lainnya. Kategori sangat puas dengan persentase sebesar 5,8% dengan frekuensi 3 dari 52 responden, pada ketegori puas sebesar 80,8% dengan frekuensi 42 dari 52 responden, pada kategori kurang puas sebesar 5,8% dengan frekuensi 3 dari 52 responden, dan kategori sangat kurang puas sebesar 7,7% dengan frekuensi 4 dari 52 responden.

2. Faktor *Reliability* (Keandalan)

Analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor keandalan diukur dengan angket yang berjumlah 4 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh

rentang skor ideal 4 – 16. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 7; skor maksimal = 15; rata-rata = 10,94; median = 11,00; modus = 10 dan *standard deviasi* = 1,904. Deskripsi hasil penelitian faktor keandalan terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Keandalan

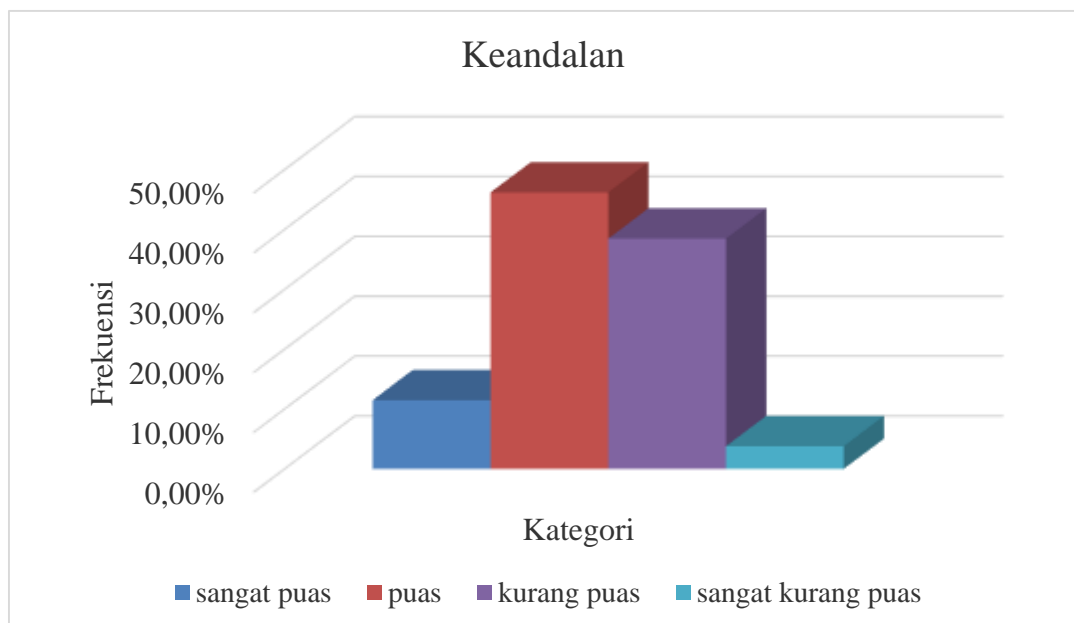
Interval	Kategori	F	%
$13 < X \leq 16$	Sangat puas	6	11,5
$10 < X \leq 13$	Puas	24	46,2
$7 < X \leq 10$	Kurang puas	20	38,5
$4 < X \leq 7$	Sangat kurang puas	2	3,8
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (16+4) : 2 = 10$$

$$\text{SD Ideal} = (16-4) : 6 = 2$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor Keandalan

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor keandalan memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 11,5%, pada kategori puas sebesar 46,2%, pada kategori kurang puas sebesar 38,5%, dan kategori sangat kurang puas sebesar 3,8%.

3. Faktor *Empaty* (Empati)

Analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor empati diukur dengan angket yang berjumlah 5 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 5 – 20. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 6; skor maksimal = 19; rata-rata = 13,67; median = 14,00; modus = 14 dan *standard deviasi* = 2,942. Deskripsi hasil penelitian faktor empati terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 9. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Empati

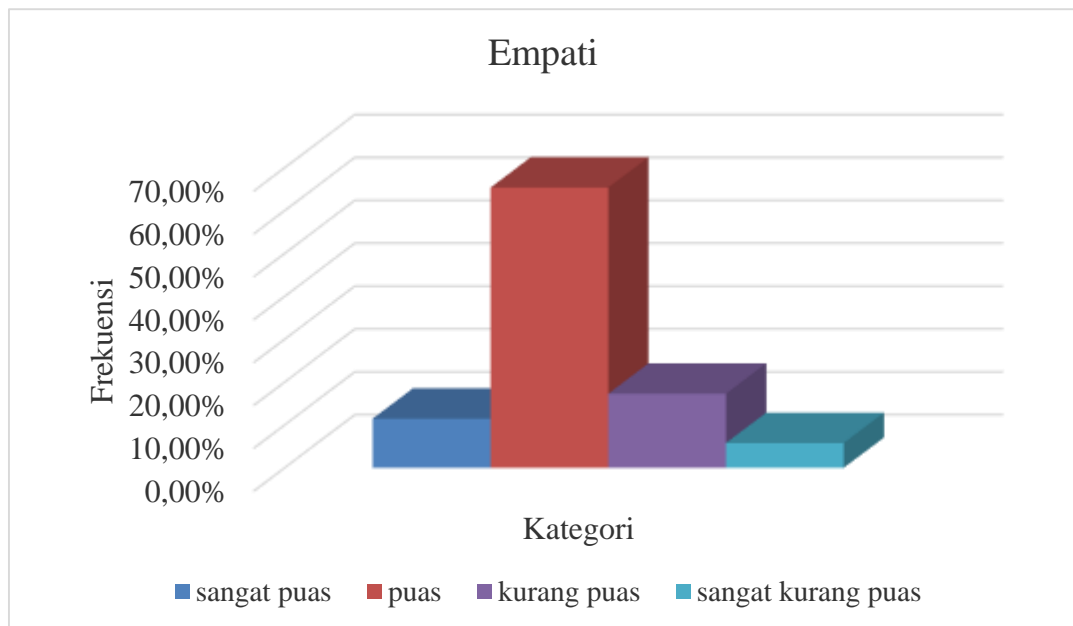
Interval	Kategori	F	%
$16,25 < X \leq 20$	Sangat puas	6	11,5
$12,5 < X \leq 16,25$	Puas	34	65,4
$8,75 < X \leq 12,5$	Kurang puas	9	17,3
$5 < X \leq 8,75$	Sangat kurang puas	3	5,8
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (20+5) : 2 = 12,5$$

$$\text{SD Ideal} = (20-5) : 6 = 2,5$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor Empati

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor empati memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 11,5%, pada kategori puas sebesar 65,4%, pada kategori kurang puas sebesar 17,5%, dan kategori sangat kurang puas sebesar 5,8%.

4. Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor daya tanggap diukur dengan angket yang berjumlah 5 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 5 – 20. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 8; skor maksimal = 17; rata-rata = 13,50; median = 14,00; modus = 15 dan *standard deviasi* = 2,015. Deskripsi hasil penelitian faktor daya tanggap terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap

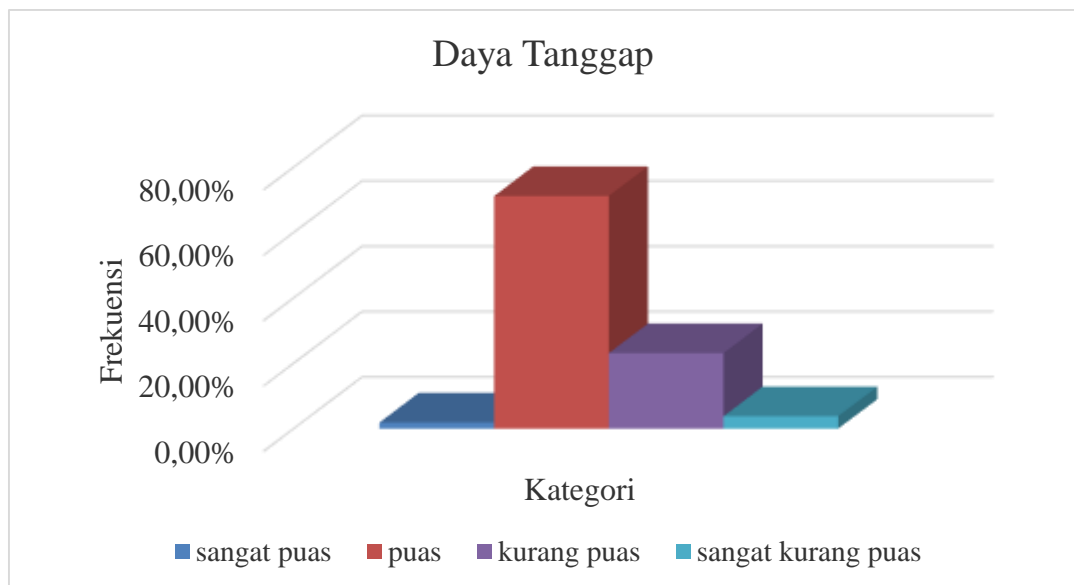
Interval	Kategori	F	%
$13 < X \leq 20$	Sangat puas	1	1,9
$12,5 < X \leq 16,25$	Puas	37	71,2
$8,75 < X \leq 12,5$	Kurang puas	12	23,1
$5 < X \leq 8,75$	Sangat kurang puas	2	3,8
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (20 + 5) : 2 = 12,5$$

$$\text{SD Ideal} = (20 - 5) : 6 = 2,5$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 8. Diagram Hasil Penelitian Faktor Daya Tanggap

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor daya tanggap memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 1,9%, pada kategori puas sebesar 71,2%, pada kategori kurang puas sebesar 23,1%, dan kategori sangat kurang puas sebesar 3,8%.

5. Faktor Assurance (Jaminan)

Analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor jaminan diukur dengan angket yang berjumlah 6 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6 – 24. Hasil penelitian dari 52 responden diperoleh hasil skor minimal sebesar = 8; skor maksimal = 22; rata-rata = 16,35; median = 17,00; modus = 18 dan *standard deviasi* = 3,192 . Deskripsi hasil penelitian faktor jaminan terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 11. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Jaminan

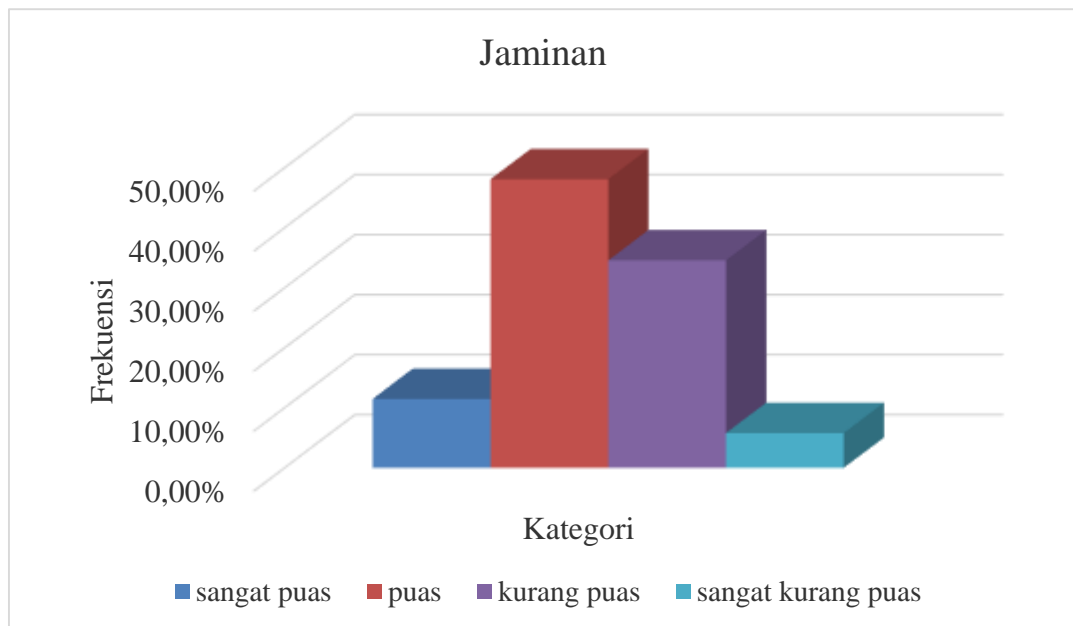
Interval	Kategori	F	%
$19,5 < X \leq 24$	Sangat puas	6	11,5
$15 < X \leq 19,5$	Puas	25	48,1
$10,5 < X \leq 15$	Kurang puas	18	34,6
$6 < X \leq 10,5$	Sangat kurang puas	3	5,8
Jumlah		52	100

Diketahui:

$$\text{Mean ideal} = (24 + 6) : 2 = 15$$

$$\text{SD Ideal} = (24 - 6) : 6 = 3$$

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 9. Diagram Hasil Penelitian Faktor Jaminan

Berdasarkan tabel dan gambar di atas diketahui analisis kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor jaminan memiliki kategori sangat puas dengan persentase sebesar 11,5%, pada kategori puas sebesar 48,1%, pada kategori kurang puas sebesar 34,6%, dan kategori sangat kurang puas sebesar 5,8%.

C. Pembahasan

Berdasarkan penghitungan data hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung sebesar 6 orang (11,5%) merasakan sangat puas, 36 orang (69,2%) merasakan puas, 7 orang (13,5%) merasakan kurang puas, dan 3 orang (5,8%) merasakan sangat kurang puas. Frekuensi terbanyak adalah pengguna merasakan puas. Persentase paling besar dari hasil di atas ialah 69,2%, bahwa pengguna merasa puas dengan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung. Maka, dapat disimpulkan bahwa

tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung adalah puas.

Keberadaan bangunan GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung memberikan dampak yang memuaskan bagi masyarakat Tulungagung. Hal ini dikarenakan GOR Lembupeteng merupakan satu-satunya sarana yang lengkap untuk aktivitas olahraga di Kabupaten Tulungagung. Terhitung Setiap pagi masyarakat membutuhkan sarana olahraga untuk olahraga sebelum melakukan aktivitas dipagi hari. Di sore hari masyarakat juga memanfaatkan area GOR untuk melakukan olahraga setelah melakukan aktivitas di sore hari.

NO	PEMOHON	TANGGAL PERMOHONAN	TANGGAL/WAKTU PELAKSANAAN	KET.	NO	
1.					1	
2.	Perbasi	16 Maret 2018	1- 9 Agustus 2018	Kes KODALAJAR 18 tingkat SD/SMP	2	
3	Perbasi	16 Maret 2018	13- 14 Agustus 2018	Kes KODALAJAR 18 tingkat SD/SMP	3	
4	Excalen production	28 Juni 2018	18 Agustus 2018	Kes Lomba Model TK dan SD	4.	
5	Sportainment	3 April 2018	15-20 Oktober 2018	Kes Lomba Games antar universitas	5.	Dm
6	Kajasaan negeri	12 Juli 2018	19- 26 Agustus 2018	Kegiatan Bola Voli antar Desa	6.	Du te
7	PBNSI	11 Juli 2018	27- 29 Agustus 2018	kompetisi Bola Voli antar pelajar	7	Ge
8.					8	Tu t
					9	Cl G
					10	-

Gambar 10. Jadwal Pemakaian GOR Lembupeteng Indoor per-Agustus 2018

NO	PEMORON	PERMOHONAN	PELAKSANAAN	REKOR
1				
2				
3				
4				
5	Dinas Koperasi 4 UMKM	06 Juli 2018	02 - 05 Agustus 2018	Pasar peringatan hari koperasi
6	Dwi Windu Cobra team Race	15 Maret 2018	11 - 12 Agustus 2018	Road Race
7	Genta Alam Samesta	03 Juli 2018	10 - 16 September 2018	Kejuaraan terbuka Supermoto
8	Tulungagung Racing Team	02 Maret 2018	18 Nopember 2018	Road race diin rangka hari jadi Tulungagung
9	Club motor Honda GL	02 Mei 2018	29 - 30 Nopember 2018	Jambore daerah Club motor Honda GL
10				

Gambar 11. Jadwal Pemakaian GOR Lembupeteng Outdoor per-Agustus 2018

Gambar diatas merupakan jadwal penggunaan GOR Lembupeteng per-Agustus 2018 bahwa pengguna melakukan pengulangan untuk menggunakan layanan fasilitas GOR Lembupeteng. Pengguna dikatakan puas apabila pengguna melakukan kebiasaan perilaku berupa pengulangan penggunaan layanan fasilitas atau jasa (Riyanto, 2014: 42).

Kotler (2010: 75-76) perusahaan yang memiliki nilai-nilai keunggulan untuk bersaing dengan perusahaan lain, dapat menarik karyawan terbaik untuk mengembangkan beberapa sektor guna mempertahankan perusahaan. Beberapa faktor kepuasan layanan GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung antara kategori puas dan Kurang puas hampir sama. Dibuktikan pada faktor keandalan dan jaminan. Pada faktor keandalan perbandingan persentase puas sebesar 46,2% dan Kurang puas sebesar 38,5%. Faktor jaminan perbandingan prosentasi puas sebesar 48,1%, dan Kurang puas sebesar 34,6%. Selisih yang

tergolong tidak jauh namun masih banyak pada kategori puas. Hal ini mejadi peluang pengelola GOR Lembupeteng untuk meningkatkan kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng melalui karyawan terbaik yang ditempatkan pada bidang pelayanan khususnya penjaminan penggunaan fasilitas GOR dan keandalan karyawan GOR Lembupeteng.

Hasil penelitian masing-masing faktor dalam penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangible* (Bukti Langsung)

Fasilitas layanan berdasar bukti langsung merupakan segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada di GOR Lembupeteng (Umar, 2000: 51). Pengguna dapat merasakan secara langsung berupa kondisi bangunan GOR, keberadaan sarana dan prasarana yang berada disekitar GOR, kondisi fasilitas pendukung seperti toilet, kamar ganti, tempat ibadah serta parkir, serta dampak yang diperoleh saat dan setelah menggunakan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.

Tingkat kepuasan layanan fasilitas yang dirasakan oleh pengguna GOR Lembupeteng ialah kategori puas dengan persentase sebesar 80,8%. Kategori sangat kurang puas sebesar 7,7%, kateogri sangat puas dan kurang puas seimbang yaitu 5,8%. Martul dalam Riyanto (2014: 32) layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk presepsi positif bagi setiap pengguna.

Seorang pengguna bernama Ahmad Suharto dalam kegiatan turnamen bola voli antar pelajar menyampaikan bahwa pada tahun ini bangunan GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung dalam kondisi bagus, mulai dari fasilitas parkir yang luas dan beraspal, jumlah toilet yang cukup untuk pengguna GOR Lembupeteng dan tempat ibadah mushola yang cukup. Sehingga GOR lembupeteng menjadi sarana yang representatif untuk kegiatan perlombaan atau even yang lain, meskipun kurang pepohonan untuk memperhijau area parkir.

Clark (2009: 11) sarana fasilitas mempunyai waktu kelayakan yang terbatas dan membutuhkan penggantian meskipun hal kecil. Layanan fasilitas secara bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pengguna akan digunakan pengguna secara terus menerus oleh pengguna, sehingga layanan tersebut harus lebih baik dari yang diharapkan (Smith, 2008: 106). Pengguna menilai masing-masing pertanyaan pada faktor bukti langsung bahwa pengguna merasakan puas terhadap (a) standar alat dan fasilitas GOR lembupeteng dengan persentase sebesar 78,8%, (b) kebersihan alat dan fasilitas GOR Lembupeteng dengan persentase 82,7%, (c) hasil layanan menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng dengan persentase 80,8%, (d) manfaat fasilitas pendukung dalam penggunaan GOR Lembupeteng dengan persentase 65,4%.

2. Faktor *Reliability* (Keandalan)

Keadalan merupakan konsistensi layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung melalui pelayanan yang dijanjikan dengan segera,

akurat, dan memuaskan pengguna. Pengguna dapat menilai ini ketika pengguna sedang menggunakan fasilitas. Faktor keandalan dapat dirasakan ketika pengguna berinteraksi dengan pengelola atau penyelenggara kegiatan.

Moenir dalam Rohmadi (2015: 17) layanan fasilitas yang baik meliputi; kesadaran para pejabat dan petugas dalam pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang menjadi sistem berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, ketrampilan petugas, sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Jika dilihat dari instrumen penelitian berupa pertanyaan yang diberikan kepada pengguna layanan fasilitas GOR Lembupeteng menilai puas terhadap peraturan GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 76,9%, menilai puas terhadap manajemen pengelolaan dengan persentase sebesar 69,2%, menilai puas terhadap sikap petugas dalam melayani pengguna dengan persentase sebesar 53,8%. Darmawati (2015: 49) kualitas dan kinerja sumber daya manusia mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Rahmawati (2015: 93) perhatian yang baik kepada konsumen ialah mempengaruhi secara efektif dan memahami lebih mendalam terhadap emosi dan suasana hati konsumen, sehingga membangkitkan kebahagiaan atau kesedihan. Menilai kurang puas terhadap perhatian yang diberikan pengelola atau penyelenggara kegiatan kepada pengguna dengan persentase sebesar 48,1%.

Analisis layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor keandalan ialah pengguna merasakan puas. Tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ialah sebesar 46,2 dalam kategori puas. Kategori kurang puas sebesar 38,5%. Kategori sangat puas sebesar 11,5%. Kategori sangat kurang puas sebesar 3,8%.

3. Faktor *Empathy* (Empati)

Empati merupakan proses interaksi dengan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen agar menciptakan kemudahan dalam pengelolaan atau penggunaan GOR Lembupeteng. Interaksi seperti ini terjadi ketika pengguna sedang melakukan komunikasi baik sebelum, ketika dan setelah menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.

Parasuraman dalam Riyanto (2014: 33) “Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan”. Responden menilai beberapa hal diantaranya; puas terhadap komunikasi petugas kepada pengguna dengan persentase 48,1%. Murjana (2016: 111) karyawan melayani konsumen dengan baik apabila merasakan puas dengan pekerjaannya. Menilai puas terhadap layanan informasi kepada pengunjung dengan persentase 46,2%. Cahyati (2014: 70) komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan antara sumber dengan penerima pesan. Menilai puas terhadap penanganan petugas dalam membantu pengunjung saat mengalami masalah dengan persentase 53,8%, menilai puas terhadap proses persewaan fasilitas GOR Lembupeteng dengan

persentase 67,3%, menilai puas terhadap jangkauan fasilitas pendukung GOR Lembupeteng dengan persentase 48,1%.

Analisis layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor empati ialah pengguna merasakan puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ialah sebesar 65,4 dalam kategori puas. Kategori kurang puas sebesar 17,5%. Kategori sangat puas sebesar 11,5%. Kategori sangat kurang puas sebesar 5,8%.

4. Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan suatu aktivitas yang secara otomatis dilakukan, dimana keinginan pengelola untuk membantu para pengguna dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kewenangan sebagai pengelola ialah memberikan layanan sebaik mungkin kepada pengguna. GOR Lembupeteng mempunyai pengelola yang berbagai bidang. Maka masing-masing bidang memberikan pelayanan kepada pengguna dengan tepat dan cepat. Layanan fasilitas dengan respon emosional terhadap status emosi orang lain yang konsisten memberikan kesan tersendiri bagi pengguna (Rahman, 2009: 83)

Rohmadi (2015: 10) penilaian daya tanggap dari pelayanan dan sesuatu yang bersifat emosi, maka kepuasan pelanggan akan didapat melalui pelayanan yang berkualitas dan harga yang sesuai. Sehingga pengguna GOR akan puas kepada pelayanan yang diberikan oleh pengelola GOR Lembupeteng. Berikut analisis berdasar beberapa butir pertanyaan yang didapat bahwa pengguna; menilai puas terhadap tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung

dengan persentase sebesar 50,0%, menilai puas terhadap tanggapan petugas dalam menanggapi kesulitan dari pengunjung dengan persentase sebesar 57,7%, menilai puas terhadap kesesuaian harga persewaan dengan fasilitas GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 69,2%, menilai puas terhadap keberadaan fasilitas pengganti saat terjadi kedaruratan dengan persentase sebesar 57,7%, menilai puas terhadap kondisi fasilitas saat pemakaian GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 78,8%

Smith (2008: 46) penetapan tingkat harga dan layanan fasilitas olahraga yang mudah ditebak oleh pengguna, menyebabkan keputusan pengguna untuk penggunaan fasilitas tersebut. Hal ini dievaluasi pada akhir sesi untuk memutuskan perubahan secara signifikan supaya relevan dengan kondisi GOR. Wahyuniati (2016: 35) menyatakan bahwa “hal yang dapat menyebabkan kondisi dilapangan seperti ini disebabkan oleh banyak hal yang kompleks dan “pelik” serta dinamika yang komprehensif”. Hasil analisis layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor daya tanggap ialah pengguna merasakan puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ialah sebesar 71,2% dalam kategori puas. Kategori kurang puas sebesar 23,1%. Kategori sangat kurang puas sebesar 3,8%. Kategori sangat puas sebesar 1,9%.

5. Faktor *Assurances* (Jaminan)

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pengguna akan

merasakan puas jika terdapat jaminan ketika menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng. Beberapa hal yang menjadi jaminan tersebut ialah keamanan terhadap barang pribadi, keamanan kendaraan, keselamatan pengguna GOR. Masyarakat akan merasakan nyaman jika hal tersebut dapat menjadi jaminan pengguna GOR Lembupeteng.

Analisis layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung berdasarkan faktor jaminan ialah pengguna merasakan puas. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna ialah sebesar 48,1% dalam kategori puas. Kategori kurang puas sebesar 34,6%. Kategori sangat puas sebesar 11,5%. Kategori sangat kurang puas sebesar 5,8%.

GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung terdapat fasilitas parkir yang luas memudahkan pengguna untuk bebas memilih tempat parkir. Petugas parkir hanya terdapat di beberapa titik tempat parkir, sehingga sebagian titik tempat parkir tidak ada yang menjaga. Selain itu belum adanya petugas medis yang siap (*stand by*) menjaga pengguna jika terdapat kecelakaan, namun di sekitar GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung terdapat rumah sakit yang dikelola non pemerintah. Sehingga pengguna dapat terkondisikan jika terdapat kecelakaan saat menggunakan fasilitas GOR.

Suatu pelayanan yang meyakinkan bagi pengguna dapat diperoleh jika terdapat upaya dari pengelola untuk menunjukkan dan membuktikan kualitas layanan meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan (Riyanto, 2014: 20). Faktor jaminan pengguna menilai puas

terhadap layanan petugas keamanan menjaga area parkir dengan persentase sebesar 50,0%, menilai kurang puas terhadap keamanan barang pengunjung di area GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 52,8%, menilai puas terhadap keamanan dalam penggunaan fasilitas GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 75,0%, menilai puas terhadap kondisi fasilitas saat pemakaian GOR Lembupeteng dengan persentase sebesar 65,4%, menilai puas terhadap kesiapan petugas dalam menangani hal-hal yang tidak diinginkan dengan persentase sebesar 65,4%.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Faktor yang digunakan untuk mengungkap tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung masih terbatas, sehingga perlu dilakukan penelitian lain dengan faktor yang berbeda, untuk mengungkap kepuasan layanan fasilitas GOR.
2. Keterbatasan tenaga dan waktu penelitian mengakibatkan peneliti tidak mengontrol kondisi fisik, akademik dan kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui analisis tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung adalah kategori puas dengan persentase sebesar 69,2%. Dilihat dari besarnya faktor kepuasan dapat disimpulkan bahwa dari faktor bukti langsung mempunyai tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 80,8%; faktor keandalan mempunyai tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 46,2%; faktor empati mempunyai tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 65,4%. faktor daya tanggap mempunyai tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 71,2%; faktor jaminan mempunyai tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 48,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung mempunyai kategori memuaskan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi yaitu:

1. Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.
2. Diketahui terdapat kekurangan pada masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten

Tulungagung sehingga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan yang ada.

3. Pihak-pihak pengelola GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung lebih memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng. Layanan kepada pengguna diharapkan dapat meningkatkan lagi supaya olahraga di Kabupaten Tulungagung semakin jaya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi pengelola GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung hendaknya selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan layanan fasilitas GOR, terutama saat penggunaan GOR secara terus menerus memungkinkan terjadi permasalahan sehingga pelayanan dan kondisi fasilitas kurang diperhatikan.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan GOR Lembupeteng. Saat ini GOR Lembupeteng adalah salah satu harapan terbesar untuk meningkatkan prestasi olahraga Kabupaten Tulungagung.

Hal ini terbukti saat tahun pertama GOR Lembupeteng berdiri masyarakat berbondong-bondong menghidupkan GOR dengan segala bentuk kegiatan olahraga. Dampak yang dapat dirasakan saat ini ialah banyak atlet

Tulungagung yang mampu berkompetisi dilevel wilayah, nasional maupun internasional untuk membawa nama baik Kabupaten Tulungagung

3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya digunakan dengan sampel yang berbeda dan populasi yang lebih luas, sehingga diharapkan faktor-faktor yang dapat mendukung kepuasan dapat teridentifikasi secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R. (2010). Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit 2004
- Arikunto, S. (1993). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- _____, S. (2002). Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- _____, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Cahyati, S., & Suherman, W.S. (2014). Pengembangan Media Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan Berbasis Komputer Untuk SMA. Jurnal Keolahragaan, Volume 2 Nomor 1, 69-76
- Clark, J.P. (2009). *Practical Design, Contruction and Operation of Food Facilites*. Oxford: Elsevier Inc
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Dharmmesta, B.S. & Handoko T.H. (2000). Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE
- Hoye. R., Smith. A., Nichlson. M., et al. (2009). *Sport Management, Principles and Applications*, Oxford: Elsevier
- Husdarta. (2011). Sejarah dan Filsafat Olahraga. Bandung: Alfabeta
- Julius, Y. & Limakrisna, N. (2017). Manajemene Pemasaran (Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish
- Kartajaya, H. (2009). Service Operation. Jakarta: ESENSI Erlangga Group
- Kotler, P. & Amstrong, G. (1997). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo
- _____, P. (2010). *Marketing 3.0: From Products to Customer to the Human Spirit*. Canada: Jhon Wiley & Sons, Inc

- Murjana, I.K.D., Rahyuda, K., Riana, I.G. (2016). Peran Komitmen Organisaional Memediasi Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Jimbarwana. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 21 No. 1, 102-114
- Rahman, F. & Tiala D. (2009). Kualitas Empati dan Intensi Prososial Mahasiswa Bimbingan dan Konseling FIP UNY: *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, Volume 2 nomor 1, 81-94
- Rahman, N. (2016). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan GOR Amongrogo Yogyakarta. Skripsi, tidak dipublikasikan: FIK UNY
- Rahmawati, P. (2015). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan *Customer Experience* terhadap Keputusan Pembelian Ulang Roti Breadtalk Yogyakarta: *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 12 Nomor 1, 89-98
- Riyanto. (2014). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park Bantul. Skripsi, tidak dipublikasikan: FIK UNY
- Rohmadi, E.C. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah. Skripsi, tidak dipublikasikan: FIK UNY
- Smith, A.C.T. (2008). *Introduction to Sport Marketing*. Oxford: Elsevier
- Sudijono, A. (2000). *Management, suatu pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menentukan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syarifudin, B. (2015). Survei Kepuasan Manajemen Fitness Centre Terhadap Kompetensi Mahasiswa Prodi Ikor Konsentrasi Kebugaran Dalam Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Tahun 2014. Skripsi, tidak dipublikasikan : FIK UNY.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Statisfation*: Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

- Umar, H. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuniati, C.H.F.S., Sukamti, E.R., & Siswantoyo. (2016). Retrofleksi Peran Civitas Akademika dan Alumni UNY pada Pembinaan Olahraga Prestasi DIY. Jurnal Olahraga Prestasi, Volume 12 Nomor 1, 36-48
- Wulandari, M. (2014). Prinsip Kesopanan Berbahasa dalam Kethoprak Lakon “Roro Kembang Sore” Karya Siswo Budoyo: Kajian Pragmatik. Skripsi, tidak dipublikasikan: FBS UNY

Lampiran 1. Permohonan Pembimbingan Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAHAAN
JURUSAN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI
Alamat : Jl. Kolombo No. 1 Telp. (0274) 513092 Ext. 1291

Nomor : 18/Perm-Pemb/SKP/IKOR-PKR/VI/2018

26 Februari 2018

Lamp. : 1 Exs. Proposal Skripsi

Hal. : Permohonan Pembimbing Skripsi

Kepada:

Yth. Bpk. Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

FIK Universitas Negeri Yogyakarta.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka membantu mahasiswa dalam menyusun tugas akhir skripsi sebagai persyaratan penyelesaian studi, maka dimohon kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi Saudara:

Nama : Muh Fatkhul Arif.

NIM : 13603141002.

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.

Jika ada perbaikan dan pembenahan judul langsung dapat diselesaikan dengan mahasiswa, tanpa mengurangi makna yang terkandung, dan dilaporkan ke Prodi.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak disampaikan terima kasih.

Ketua Jurusan PKR,

dr. Prijo Sudibjo, M.Kes., Sp.S.
NIP. 19671026 199702 1 001

Tembusan:

1. Mahasiswa Bersangkutan.

File : Pemb TASmydoc13



Lampiran 2. Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian Tugas Akhir Skripsi

SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP : 19800924 200604 1 001

Jurusan : Ilmu Keolahragaan

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Muh Fatkhul Arif

NIM : 13603141002

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR
Lembupeteng Kabupaten Tulungagung

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

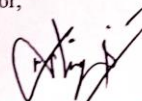
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Juli 2018

Validator,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.
NIP. 19800924200604 1 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

SURAT PERNYATAAN VALIDASI
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP : 19800924 200604 1 001

Jurusan : Ilmu Keolahragaan

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Muh Fatkhul Arif

NIM : 13603141002

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR

Lembupeteng Kabupaten Tulungagung

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

☒

Layak digunakan untuk penelitian

☐

Layak digunakan dengan perbaikan

☐

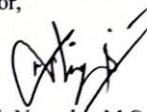
Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Juli 2018

Validator,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP. 19800924200604 1 001

Catatan:

☐

Beri tanda ✓

Lampiran 3. Angket uji coba

ANGKET UJI COBA

A. Identitas responden

Nama :
 Jenis kelamin :
 Pekerjaan :

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pertanyaan-pertanyaan berikut, dengan memberi tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat puas : **SP**
 Puas : **P**
 Kurang puas : **KP**
 Sangat kurang puas : **SKP**

3. Contoh:

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
1.	GOR Lembupeteng indah		√		

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
A	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)				
1	Standar alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
2	Kebersihan alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
3	Alat dan fasilitas pendukung (Musholla, kantin, dll) GOR Lembupeteng				
4	Manfaat fasilitas pendukung dalam penggunaan GOR Lembupeteng				
5	Hasil layanan menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng				
6	Manfaat yang diperoleh setelah melakukan aktivitas di GOR Lembupeteng				
B	Keandalan (<i>reliable</i>)				
7	Waktu buka dan tutup GOR Lembupeteng				
8	Jadwal pemakaian GOR Lembupeteng				
9	Peraturan GOR Lembupeteng				
10	Manajemen pengelolaan GOR				
11	Sikap petugas dalam melayani pengguna				

	GOR Lembupeteng				
12	Perhatian yang diberikan pengelola kepada pengguna GOR Lembupeteng				
C	Empati (<i>emphaty</i>)				
13	Komunikasi petugas kepada pengguna				
14	Layanan informasi kepada pengunjung				
15	Akses menuju GOR Lembupeteng				
16	Penanganan petugas dalam membantu pengunjung saat mengalami masalah				
17	Proses persewaan fasilitas GOR Lembupeteng				
18	Jangkauan fasilitas pendukung GOR Lembupeteng				
D	Daya Tanggap (<i>responsiviness</i>)				
19	Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran				
20	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
21	Tanggapan petugas dalam menanggapi kesulitan dari pengunjung				
22	Kesesuaian harga persewaan dengan fasilitas GOR Lembupeteng				
23	Keberadaan fasilitas pengganti saat terjadi kedaruratan				
24	Kondisi fasilitas saat pemakaian GOR Lembupeteng				
E	Jaminan (<i>assurance</i>)				
25	Layanan petugas keamanan menjaga area parkir				
26	Keamanan barang pengunjung di area GOR Lembupeteng				
27	Kenyamanan menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng				
28	Keamanan dalam penggunaan fasilitas GOR Lembupeteng				
29	Perawatan alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
30	Kesiapan petugas dalam menangani hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan)				

Lampiran 4. Tabel Perhitungan Validitas Uji Coba

Sutir Soal 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,795** ,006 10	Valid
Sutir Soal 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,775** ,008 10	Valid
Sutir Soal 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,475 ,165 10	Tidak Valid
Sutir Soal 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,678* ,031 10	Valid
Sutir Soal 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,839** ,002 10	Valid
Sutir Soal 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,118 ,745 10	Tidak Valid
Sutir Soal 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,427 ,218 10	Tidak Valid
Sutir Soal 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,514 ,128 10	Tidak Valid
Sutir Soal 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,851** ,002 10	Valid
Sutir Soal 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,646* ,043 10	Valid
Sutir Soal 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,762* ,010 10	Valid
Sutir Soal 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,889** ,001 10	Valid
Sutir Soal 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,879** ,001 10	Valid
Sutir Soal 14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,923** ,000 10	Valid
Sutir Soal 15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,375 ,286 10	Tidak Valid
Sutir Soal 16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,869** ,001 10	Valid
Sutir Soal 17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	,867** ,001	Valid

	N	10	
Sutir Soal 18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,673 [*] ,033 10	Valid
Sutir Soal 19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,576 ,082 10	Tidak Valid
Sutir Soal 20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,834 ^{**} ,003 10	Valid
Sutir Soal 21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,700 [*] ,024 10	Valid
Sutir Soal 22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,806 ^{**} ,005 10	Valid
Sutir Soal 23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,673 [*] ,033 10	Valid
Sutir Soal 24	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,754 [*] ,012 10	Valid
Sutir Soal 25	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,906 ^{**} ,000 10	Valid
Sutir Soal 26	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,844 ^{**} ,002 10	Valid
Sutir Soal 27	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,969 ^{**} ,000 10	Valid
Sutir Soal 28	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,907 ^{**} ,000 10	Valid
Sutir Soal 29	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,915 ^{**} ,000 10	Valid
Sutir Soal 30	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,789 ^{**} ,007 10	Valid
Skor Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 10	

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,977	24

Lampiran 5. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

C. Identitas responden

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

D. Petunjuk pengisian

4. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama

5. Berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pertanyaan-pertanyaan berikut, dengan memberi tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai yaitu:

Sangat puas : **SP**

Puas : **P**

Tidak puas : **KP**

Sangat tidak puas : **SKP**

6. Contoh:

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
2.	Keindahan GOR Lembupeteng		√		

No	Pertanyaan	SP	P	KP	SKP
A	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)				
1	Standar alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
2	Kebersihan alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
4	Manfaat fasilitas pendukung dalam penggunaan GOR Lembupeteng				
5	Hasil layanan menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng				
B	Keandalan (<i>reliable</i>)				
9	Peraturan GOR Lembupeteng				
10	Manajemen pengelolaan GOR				
11	Sikap petugas dalam melayani pengguna GOR Lembupeteng				

12	Perhatian yang diberikan pengelola kepada pengguna GOR Lembupeteng				
C	Empati (<i>emphaty</i>)				
13	Komunikasi petugas kepada pengguna				
14	Layanan informasi kepada pengunjung				
16	Penanganan petugas dalam membantu pengunjung saat mengalami masalah				
17	Proses persewaan fasilitas GOR Lembupeteng				
18	Jangkauan fasilitas pendukung GOR Lembupeteng				
D	Daya Tanggap (<i>responsiviness</i>)				
19	Tanggapan pengelola terhadap kritik dan saran				
20	Tanggapan pengelola terhadap keluhan pengunjung				
21	Tanggapan petugas dalam menanggapi kesulitan dari pengunjung				
22	Kesesuaian harga persewaan dengan fasilitas GOR Lembupeteng				
23	Keberadaan fasilitas pengganti saat terjadi kedaruratan				
24	Kondisi fasilitas saat pemakaian GOR Lembupeteng				
E	Jaminan (<i>assurance</i>)				
25	Layanan petugas keamanan menjaga area parkir				
26	Keamanan barang pengunjung di area GOR Lembupeteng				
27	Kenyamanan menggunakan fasilitas GOR Lembupeteng				
28	Keamanan dalam penggunaan fasilitas GOR Lembupeteng				
29	Perawatan alat dan fasilitas GOR Lembupeteng				
30	Kesiapan petugas dalam menangani hal-hal yang tidak diinginkan (kecelakaan)				

Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Penelitian FIK UNY



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta 55281 Telp.(0274) 513092, 586168 psw: 282, 299, 291, 541

Nomor : 07.21/UN.34.16/PP/2018.

17 Juli 2018.

Lamp. : 1 Eks.

Hal : Permohonan Izin Penelitian.

Kepada Yth.

Ketua Pengelola GOR Lembupeteng

Jln. Sukarno Hatta No. 01 Desa Kutoanyar

Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami dari Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, bermaksud memohon izin wawancara, dan mencari data untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk memberikan izin bagi mahasiswa:

Nama : Muhammad Fatkhul Arif

NIM : 13603141002

Program Studi : IKOR

Dosen Pembimbing : Dr. Sigit Nugroho, M.Or.

NIP : 198009242006041001

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Juli s/d Agustus 2018

Tempat : Ketua Pengelola GOR Lembupeteng

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.

Demikian surat ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasama dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Dekan.

Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed.
NIP. 19640707 198812 1 001

Tembusan

1. Kaprodi IKOR.
2. Pembimbing Tas
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol DIY



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 23 Juli 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/7814/Kesbangpol/2018
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Gubernur Jawa Timur
Up. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Provinsi Jawa Timur

di Surabaya

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri
Yogyakarta
Nomor : 07.21/UN.34.16/PP/2018
Tanggal : 17 Juli 2018
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS GOR LEMBUPETENG KABUPATEN TULUNGAGUNG"** kepada:

Nama : MUH. FATKHUL ARIF
NIM : 13603141002
No.HP/Identitas : 085735328284/3504112504940002
Prodi/Jurusan : Ilmu Keolahragaan
Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Lokasi Penelitian : GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung
Waktu Penelitian : 23 Juli 2018 s.d 31 Agustus 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 196010251992031004

Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan

Lampiran 8. Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol Jatim



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA - (60189)

Surabaya, 26 Juli 2018

Nomor : 070 / 6836 / 209.4/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Penelitian/Survey/Research

Kepada
Yth. Bupati Tulungagung
Cq. Kepala Bakesbang dan Politik
di
TULUNGAGUNG

Menunjuk surat : Kepala Bakesbangpol Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 074/7814/Kesbangpol / 2018
Tanggal : 23 Juli 2018

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Muh. Fatkhul Arif
Alamat : Pulosari Ngunt Tulungagung
Pekerjaan : Mahasiswa UNY
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung.
Tujuan/bidang : Tugas Akhir Skripsi / Olahraga
Dosen Pembimbing : Dr. Sigit Nugroho.M.Or
Peserta : -
Waktu : 2 bulan
Lokasi : Kabupaten Tulungagung

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.


a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR
Kepala Bidang Budaya Politik



Drs. E. SUBEKTI, MM

Tamhuan

Lampiran 9. Surat Izin Penelitian dari Bakesbang Tulungagung



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. Yos Sudarso III/7 Telp. (0355) 320726-327556
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

Nomor : 072/ 2032 / 601 / 2018
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/
Pengambilan Data

Tulungagung, 27 Juli 2018
Kepada
Yth. Sdr. Kadisbudpar
Kab. Tulungagung
Di
TULUNGAGUNG


Menunjuk Surat : Ketua Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Tanggal : 26 Juli 2018
Nomor : 070/6836/209.4/2018
Bersama ini diberitahukan bahwa :
Nama : MUH. FATKHUL ARIF
Alamat : Ds. Pulosari, Kec. Ngunut, Kab. Tulungagung
Kebangsaan : Indonesia
Yang bersangkutan diberikan Rekomendasi untuk Ijin survey/Observasi/Pengambilan Data:
Judul/Data/Proposal : "Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Fasilitas GOR Lembupeteng Kabupaten Tulungagung"
Pengikut : -
Waktu : 2(Dua) Bulan Terhitung Sejak Tanggal Surat Dikeluarkan
Lokasi : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Tulungagung
Ketentuan : 1. Pemohon ijin Penelitian /Pengambilan Data wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku.
2. Pelaksanaan ijin Penelitian /Pengambilan Data agar tidak disalah gunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat
3. Dalam jangka waktu yang telah ditentukan, setelah selesai melaksanakan ijin Penelitian/Pengambilan Data harap melaporkan hasilnya kepada Pemerintah Kabupaten Tulungagung, cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tulungagung
4. Apabila tidak melaporkan hasil ijin Penelitian /Pengambilan Data maka Bakesbang Pol Kabupaten Tulungagung akan mengirim surat kepada yang bertanggung jawab pada acara tersebut dan cacat hukum
5. Permohonan ijin Penelitian /Pengambilan Data hanya dapat digunakan sesuai dengan peruntukannya (tidak boleh digunakan untuk kegiatan lainnya)
6. Pemohon ijin Penelitian /Pengambilan Data tetap berpedoman dan menghormati ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Demikian Rekomendasi Ijin Penelitian disampaikan, mohon di fasilitasi sesuai kebutuhan dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN TULUNGAGUNG
Sekretaris

Ir. ANDRI BAGIONO
Pembina Tingkat I
NIP. 19600910 199203 1 005

Tembusan:
Yth. 1. Sdr. Dandim 0807 / Pasi I Tulungagung
2. Sdr. Kapolres/Kasat Intelkam Tulungagung
3. Sdr. Ka Bappeda Kab. Tulungagung
4. Sdr. Ketua Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
5. Sdr. Yang Bersangkutan

Lampiran 10. SK Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
Jln. Soekarno Hatta No. 01 Kompleks GOR Lembu Peteng Telp/Fax. (0355) 5237600
TULUNGAGUNG Kode Pos 66218

SURAT KETERANGAN
NOMOR: 070 / 0957 / 407.107 / 2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N A M A : Drs. HERU SANTOSO, MM
N I P. : 19670426 198602 1 001
J A B A T A N : KEPALA DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TULUNGAGUNG

dengan ini menerangkan bahwa :


N A M A : MUH. FATKHUL ARIF
A L A M A T : Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung
J U D U L / D A T A / P R O P O S A L : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN FASILITAS GOR LEMBUPETENG KABUPATEN TULUNGAGUNG

telah melakukan Penelitian / Survey / Pengambilan Data pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Tulungagung berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian / Survey / Pengambilan Data dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tulungagung, Nomor: 072/2032/601/2018
Tanggal 27 Juli 2018.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 05 September 2018

**KEPALA DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TULUNGAGUNG**


Drs. HERU SANTOSO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19670426 198602 1 001

Lampiran 11. Data Penelitian

Respon	Butir Pertanyaan																								skor total
	Tangible				Reliability				Empathy					Responsivines					Assurance						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	70
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	59
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	85
4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	36
5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	85
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	67
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
8	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	52
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	69
10	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
11	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	59
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	67
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	68
14	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	64
15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	69
16	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	76
17	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	61
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	66
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	70
20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	59
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	84
22	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	59
23	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	86
24	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	63
25	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68

26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	67
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	66
28	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	37
29	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	62
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	67
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	64
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	65
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	65
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	80
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	68
36	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	67
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	69
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	68
39	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	64
40	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	52
41	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	70
42	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	67
43	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	64
44	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	84
45	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	66
46	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	52
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	70
48	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	69
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	68
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	68
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	70
52	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	39

Lampiran 12. Statistik Data Penelitian Secara Total

Statistik Data Total

Total

<i>N</i>	<i>Valid</i>	52
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		65,87
<i>Std. Error of Mean</i>		1,445
<i>Median</i>		67,00
<i>Mode</i>		67 ^a
<i>Std. Deviation</i>		10,421
<i>Variance</i>		108,589
<i>Range</i>		50
<i>Minimum</i>		36
<i>Maximum</i>		86
<i>Sum</i>		3425

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frekuensi Data Total

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i> 36	1	1,9	1,9	1,9
37	1	1,9	1,9	3,8
39	1	1,9	1,9	5,8
52	3	5,8	5,8	11,5
59	4	7,7	7,7	19,2
61	1	1,9	1,9	21,2
62	1	1,9	1,9	23,1
63	1	1,9	1,9	25,0
64	4	7,7	7,7	32,7
65	2	3,8	3,8	36,5
66	3	5,8	5,8	42,3
67	7	13,5	13,5	55,8
68	7	13,5	13,5	69,2
69	4	7,7	7,7	76,9
70	5	9,6	9,6	86,5
76	1	1,9	1,9	88,5
80	1	1,9	1,9	90,4
84	2	3,8	3,8	94,2
85	2	3,8	3,8	98,1
86	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

Lampiran 13. Statistik Data Penelitian Setiap Faktor Kepuasan

1. Faktor *Tangible*

Statistics

Total

N	Valid	52
	Missing	0
Mean		11,42
Std. Error of Mean		,225
Median		11,68 ^a
Mode		12
Std. Deviation		1,625
Variance		2,641
Range		7
Minimum		7
Maximum		14
Sum		594

a. Calculated from grouped data.

Total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	4	7,7	7,7	7,7
8	1	1,9	1,9	9,6
10	2	3,8	3,8	13,5
11	12	23,1	23,1	36,5
12	26	50,0	50,0	86,5
13	4	7,7	7,7	94,2
14	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

2. Faktor *Reliability*

Statistics

total

N	Valid	52
	Missing	0
Mean		10,94
Std. Error of Mean		,264
Median		11,00
Mode		10
Std. Deviation		1,904
Variance		3,624
Range		8
Minimum		7
Maximum		15
Sum		569

total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	2	3,8	3,8	3,8
8	3	5,8	5,8	9,6
9	4	7,7	7,7	17,3
10	13	25,0	25,0	42,3
11	12	23,1	23,1	65,4
12	11	21,2	21,2	86,5
13	1	1,9	1,9	88,5
14	2	3,8	3,8	92,3
15	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

3. Faktor *Empathy*

Statistics

total

N	Valid	52
	Missing	0
Mean		13,67
Std. Error of Mean		,408
Median		14,00
Mode		14
Std. Deviation		2,942
Variance		8,656
Range		13
Minimum		6
Maximum		19
Sum		711

total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6	3	5,8	5,8	5,8
9	3	5,8	5,8	11,5
12	6	11,5	11,5	23,1
13	7	13,5	13,5	36,5
14	16	30,8	30,8	67,3
15	9	17,3	17,3	84,6
16	2	3,8	3,8	88,5
18	2	3,8	3,8	92,3
19	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

4. Faktor *Responsivines*

Statistics

total

N	Valid	52
	Missing	0
Mean		13,50
Std. Error of Mean		,279
Median		14,00
Mode		15
Std. Deviation		2,015
Variance		4,059
Range		9
Minimum		8
Maximum		17
Sum		702

total

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8	2	3,8	3,8	3,8
9	1	1,9	1,9	5,8
11	5	9,6	9,6	15,4
12	6	11,5	11,5	26,9
13	9	17,3	17,3	44,2
14	10	19,2	19,2	63,5
15	12	23,1	23,1	86,5
16	6	11,5	11,5	98,1
17	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

5. Faktor *Assurance*

Statistics

total

N	Valid	52
	Missing	0
Mean		16,35
Std. Error of Mean		,443
Median		17,00
Mode		18
Std. Deviation		3,192
Variance		10,192
Range		14
Minimum		8
Maximum		22
Sum		850

total

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	3	5,8	5,8	5,8
	13	5	9,6	9,6	15,4
	14	2	3,8	3,8	19,2
	15	11	21,2	21,2	40,4
	16	4	7,7	7,7	48,1
	17	5	9,6	9,6	57,7
	18	15	28,8	28,8	86,5
	19	1	1,9	1,9	88,5
	20	1	1,9	1,9	90,4
	22	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Lampiran 14. Dokumentasi GOR Lembupeteng

